

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y
FINANZAS**



TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**GESTION DE CREDITOS Y CUENTAS POR COBRAR EN
LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA COMERCIAL
ALIMENTICIA S.A.C. SAN ISIDRO-LIMA 2017**

PARA OPTAR EL TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO

INTEGRANTES:

**CABALLERO QUISPE, ERIKA LIZBETH
LIZARRAGA GABRIEL, NOEMI SOLEDAD
YAURI ALVARADO, JENNIFER VICTORIA**

ASESOR:

MG. CPC EDILBERTO FABIAN POMA

**LINEA DE INVESTIGACION: NORMAS ETICAS CONTABLES EN
EMPRESAS PÚBLICAS Y PRIVADAS**

LIMA, 2018

**GESTION DE CREDITOS Y CUENTAS POR COBRAR EN
LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA COMERCIAL
ALIMENTICIA S.A.C. SAN ISIDRO-LIMA 2017**

Presentado a la Facultad de Ciencias Empresariales –
Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas, para optar
el Título de Contador Público, en la Universidad Peruana de
las Américas.

APROBADO POR:

Dra. Gago Ríos Rosario Soraya

.....
PRESIDENTE

Mg. Quintana Portal, Juan Daniel

.....
SECRETARIO

CPC. Marín Huapaya, Juan Armando

.....
VOCAL

FECHA: 24 - 05 - 2018

Dedicatoria

Eres una madre que siempre me llenara de orgullo, te amo y no habrá manera de devolverte todo lo que me has ofrecido desde el momento que había nacido. Esta tesis es un logro más que realice a cabo, sin tener dudas ha sido en gran parte gracias a ti madre; no sabría en donde me encontraría de no ser por tu apoyo, tu compañía y tu amor.

El siguiente trabajo de investigación está dedicado a mis padres que gracias a su apoyo he logrado terminar mis estudios y a todas las personas que me ayudaron durante todo este tiempo de desarrollo mil gracias por todo su ayuda.

La vida está plasmada de retos, y uno de ellos es la universidad. Al verme dentro de ella, me di cuenta que más allá de ser un reto, es una base no solo para mi conocimiento en el campo en el que me he visto inmerso, sino también para lo que corresponda a la vida y mi futuro.

Agradecimiento

Queremos dar agradecimiento primero a Dios porque nos permitió el don de la fortaleza para llegar nuestro objetivo.

Le agradezco a mi institución y a mis profesores por sus apoyo para que finalmente pudiéramos graduarnos como profesionales

A los docentes que con el transcurrir del tiempo se convirtieron en nuestro ejemplo a seguir.

A nuestros compañeros de aulas ya que con ellos compartimos los buenos y malos momentos que se viven en la universidad y que con algunos más fuimos compañeros verdaderamente amigos.

Y por último a la empresa Comercial Alimenticia S.A.C por brindarnos el apoyo en la investigación.

Las autoras.

RESUMEN

Comercial Alimenticia SAC es una empresa confiterías y dulcerías, con domicilio fiscal en la ciudad de Lima, donde nace el aparato reproductivo para realizar sus ventas de productos golosinarias.

Esta empresa peruana ha crecido producto del trabajo de sus emprendedores y socios, personas de éxito y de bien que buscan el desarrollo del País importando productos de calidad.

La empresa al comparar con los resultados del año 2015 se ve un gran incremento en las cuentas por cobrar dando a lugar de tener menos liquidez para los pagos que se debe realizar la empresa por tener malos procedimientos de cobranza ,así como también al personal inconsistentes como inexpertos en el área de tesorería.

Dando por lo tanto que la empresa se tuvo que se fusionar con Industria Dulcera Gudy's S.A., absorbiendo todo su Patrimonio, por este motivo y en consecuencia a todo explicar con detalle y profundidad del como la empresa Comercial Alimenticia SAC.

Para esta investigación se hizo aplicación de elementos importantes, como la utilización de la metodología de la investigación científica, el empleo de conceptualizaciones, comparación de EE.FF, definiciones y otros. Con respecto a la parte metodológica, fundamentalmente se empleó la investigación científica, la misma que sirvió para desarrollar todos los aspectos importantes de la tesina, desde el planteamiento del problema hasta la contratación de las hipótesis.

Asimismo, la recopilación de la información del marco teórico, el aporte brindado por los especialistas relacionados con cada una de las variables, el mismo que clarifica el tema en referencia, así como también amplía el panorama de estudio con el aporte de los mismos, respaldado con el empleo de las citas bibliográficas que dan validez a la investigación.

ABSTRACT

Commercial food SAC is a confectionery company and sweetshops, with fiscal domicile in the city of Lima, where the reproductive system is born to make your sales of sweets products.

This Peruvian company has grown as a result of the work of its entrepreneurs and partners, people of success and good looking for the development of the country by importing quality products.

The company, when compared to the results of 2015, sees a large increase in accounts receivable, giving rise to less liquidity for the payments that the company must make due to bad collection procedures, as well as inconsistent personnel such as inexperienced in the treasury area

Therefore, the company had to merge with Industrial Dulcera Gudy's S.A., absorbing all its assets, for this reason and consequently to explain everything in detail and depth of the company commercial food SAC.

For this research, important elements were applied, such as the use of the methodology of scientific research, the use of conceptualizations, comparison of EE.FF, definitions and others. With respect to the methodological part, scientific research was used mainly, which served to develop all the important aspects of the thesis, from the approach of the problem to the hiring of the hypotheses.

Likewise, the compilation of the information of the theoretical framework, the contribution provided by the specialists related to each one of the variables, the same that clarifies the subject in reference, as well as also broadens the panorama of the study with the contribution of the same, supported with the use of bibliographic citations that validate the research.

TABLA DE CONTENIDOS

Caratula	
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Resumen	vi
Abstract	vii
Tabla de contenidos	viii
 Introducción	 1

1. Problema de la Investigación

1.1	Planteamiento del Problema	3
1.2	Formulación del Problema	4
1.2.1	Problema General	4
1.3	Casuística	4

2. Marco Teórico

2.1	Antecedentes de la Investigación	13
2.2	Bases Teóricas	21
2.2.1	Gestión de créditos y cuentas por cobrar	21
2.2.2	Liquidez	33

3. Alternativas de Solución

3.1	Solución a la casuística	42
	Conclusiones	59
	Recomendaciones	60
	Anexos	66

Introducción

Hoy en día las ventas a crédito, dan como finalidad que las cuentas por cobrar, regularmente sean requisitos de crédito en las que se acuerda el pago dentro de un determinado tiempo (días y/o meses). Si se destaca, todas las cuentas por cobrar no se cobran dentro del período de crédito, sí es cierto que la generalidad de ellas se convierte en efectivo; en conclusión, los elementos de la cuenta por cobrar son importantes porque dan a conocer los activos exigibles, obligación que tiene el ente ante sus clientes de esa manera adquirir los beneficios por mercadería vendida teniendo otros servicios que dicha empresa haya prestado.

Para una buena gestión de crédito y cuentas por cobrar se necesita contar con información veraz y oportuna de la empresa que permita tomar decisiones. Asimismo, para establecer un grado en cantidad de cuentas por cobrar es ineludible saber las políticas de la empresa tomen en cuenta al otorgamiento de créditos.

La empresa Comercial Alimenticia S.A.C inicio su actividad empresarial en 1988, en 1994 se fusiona con Industria Dulcera Gudy's S.A., absorbiendo todo su Patrimonio, en octubre de 1999 se adecua la razón social a Comercial Alimenticia S.A.C de acuerdo la Nueva Ley General de Sociedades, como actividad principal la fabricación, distribución y venta al por mayor y menor de golosinas en diferentes variedades como: Caramelos duros, Caramelos Blandos o Masticables, Grajeados, Chicles, Confites de chocolate, Chupetines, gelificados y salados. Fija como local administrativo en el distrito de San Isidro – Lima y ubica su planta industrial en la Calle Las Capirona 195 – Ventanilla Callao.

En el presente estudio pretendemos definir la incidencia del desarrollo en la gestión de créditos y elementos por cobrar en la fluidez de la liquidez de la empresa Comercial Alimenticia S.A.C. la cual es un tema de análisis significativo, puesto que en las operaciones de los últimos meses se observó deficiencias en ambos casos. Se proyecta obtener una solución que posibilite coadyuvar a la gerencia en la toma de decisiones acertadas para la mejora en las operaciones contables.

La importancia de este estudio es brindar alternativas de solución y recomendaciones que permitan que la empresa Comercial Alimenticia S.A.C. se desarrolle en forma efectiva y eficiente, así como, aportar orientaciones para mejorar los procesos de gestión en créditos y cuentas por cobrar, y así obtener mejores resultados la liquidez.

El trabajo está estructurado en tres capítulos siguientes:

En el Capítulo I, presentamos el Problema de la Investigación en donde explicamos el planteamiento del problema, formulando el problema general. Así como el planteamiento de la casuística con respecto a la empresa Comercial Alimenticia S.A.C.

En el Capítulo II, presentamos las bases teóricas de la investigación, teniendo en cuenta los antecedentes del estudio, así como, la teoría sobre gestión de créditos y elementos por cobrar y sobre liquidez.

En el Capítulo III, presentamos la Alternativa de Solución, de acuerdo a la casuística planteada.

Finalmente presentamos las conclusiones, recomendaciones y la bibliografía utilizada.

Capítulo I

Problema de la Investigación

1.1. Planteamiento del Problema

En la actualidad, varias empresas tienen habitualmente mecanizado su área de créditos y cobranzas, que al tener áreas principales de la empresa, en donde sus funciones son analizar a los clientes para de esa manera darle una línea de crédito de acuerdo a su evaluación, plantear siempre que a los clientes se le realice un proceso de evolución al respecto a los estados de cuenta también debe considerarse los cobros en el cual se observara los cumplimientos que se están realizando al respecto de las metas que tiene la gerencia donde el mecanismo sea la cobranza continua, ya que hay veces que al no seguir con este proceso afecta el desarrollo de la empresa, para ello se debe tomar en cuenta la uso de letras de cambio el cual sería sustento de pago por las ventas realizadas.

La apropiada gestión de créditos y cuentas por cobrar se revierten en algo básico para las empresas, pues del dependerá continuar niveles de liquidez. Como es el caso de la empresa Comercial Alimenticia S.A.C. Cuando la empresa realiza demasiado crédito a los clientes o los términos son demasiado largos, el negocio tiene problemas de liquidez. La empresa al otorgan crédito debe considerar cuidadosamente cómo esta actividad afectará su flujo de efectivo antes de determinar las condiciones de pago. Un gran problema con la extensión de las condiciones de crédito a los clientes está en la recolección del dinero.

La empresa Comercial Alimenticia S.A.C debió desarrollar una política de gestión en el tema de los créditos para sus clientes. Por lo que el autor Gitman, nos comenta que las cuentas por cobrar son obligaciones obligados dirigidas de las ventas, servicios prestados, préstamos o anticipos establecidos; por ello nos muestran el crédito comercial que otorga la empresa a sus clientes con una cuenta abiertas. Siempre deben ser evaluadas y detalladas de acuerdo a los conceptos que las ayudaran (clientes, empleados, otras entidades, etc.) retirando las que están retiradas por las mercancías realizadas al crédito, ya que sabemos que no provienen de ellas.

Si bien sabemos que los factores analizados que se tienden la actualidad de la empresa Comercial Alimenticia SAC puede destacarse la carencia de gestión en el departamento de créditos y cobranzas, por lo que siempre se debe tener en cuenta los documentos con las normas donde mencionan los procedimientos de todas las actividades que la empresa realizará para ello tendrá que aplicar la toma de decisión para la verificación puntual. Puede verse no hallan órganos internas en el área de Créditos y Cobranzas para optimizar la operatividad de dicha área. Igualmente se observa que no existe un obstáculo que evalúe los métodos de trabajo, o que plantee correctivos.

La empresa Comercial Alimenticia S.A.C a lo largo de estos años siempre mantiene problemas en el área de crédito y cobranza ya que no tiene personal calificado realiza sus ventas sin considerar aspectos importantes en la gestión de créditos y cuentas por cobrar: Evaluar las condiciones del crédito - Situación crediticia del cliente - Aprobación del crédito - Políticas de cobro.

El presente estudio fue enfocado en la empresa Comercial Alimenticia SAC por que se utiliza favorable de cuentas por cobrar debido a que sube el grado de distribución de las ventas relacionadas con los créditos; establecidos en este un rubro de mayor liquidez. En tal sentido surge la formulación del siguiente problema.

1.2 Formulación del Problema

¿De qué manera la Gestión de Créditos y Cuentas por Cobrar incide en la Liquidez en la empresa comercial alimenticia S.A.C. San Isidro-Lima 2017?

1.3 Casuística

Comercial Alimenticia S.A.C. es una empresa que tiene como actividad principal la fabricación, distribución y venta al por mayor y menor de golosinas en todos los distritos de Lima y provincias. Las golosinas van dirigidas en diferentes variedades

como: Caramelos duro, Caramelos Blandos o Masticables, Grajeados, Chicles, Confites de chocolate, Chupetines, gelificados y salados. Cuenta con una Planta industrial ubicada en Calle Las Capironas 195 – Ventanilla Callao.

La empresa Comercial Alimenticia SAC tiene en el mercado más de 20 años de trabajo empresarial, actualmente los mismos socios cumplen todas las funciones en todos los departamentos de la organización, incluyendo el área de créditos y cobranzas. Años anteriores las cobranzas eran pequeñas, pero empieza a crecer con la cartera pesada y deudas incobrables. La empresa a lo largo de estos años mantiene problemas en lo que es tema en manejo de los créditos y de todo las deudas pendientes de cobro en el departamento cobranza ya que no cuenta con personal calificado, contratan a personal sin experiencia sin solicitar documentación de antecedentes penales, comprobación de vivienda, solicitar certificados de trabajo de los años anteriores ya que por la necesidad del puesto ingresan sin los filtros antes mencionados.

Considerando lo expuesto presentamos el contexto actual de la empresa, a nivel de gestión de crédito y gestión de cuentas por cobrar:

En lo referente a la gestión de crédito.

Deficiencia en las políticas de evaluación de clientes en cuanto a riesgos crediticios y en selección de personal calificado para trabajar en el área de créditos y cobranzas.

Para que la empresa cuente con una lista de clientes potenciales (cartera de clientes), no se cuenta con procedimientos definidos, rigurosos y formularios que les permita realizarlos, se va a la validación telefónica para estar al tanto del record crediticio del cliente.

Se observa una incorrecta praxis de trabajo, ya que se encontró muchas deficiencias en dicha gestión al no tener un reporte inmediato y veraz de informaciones para el manejo de los créditos conferidos, identificados en la antigüedad

De saldos, por lo que no se elabora con una regularidad dirigida, por lo que hay veces que se requiera conocer un dato necesario, lo que origina que no se tenga juicio oportuno en la demora y por tanto la gestión en las cuentas por cobrar no se proyectan de forma preventiva.

El personal facultado para el otorgamiento de créditos no está debidamente capacitado para la realización de estas tareas, y así obtener mejores resultados en cuanto al sistema de gestión, asignación de líneas de crédito, evaluación de tipo de clientes.

En lo referente a la gestión de cuentas por cobrar.

Los factores que se encuentran dan a conocer la situación que se encuentra actualmente la empresa Comercial Alimenticia SAC puede destacarse la carencia de gestión en el departamento de créditos y cobranzas y por lo tanto los documentos normativos de los procesos que se dará en las funciones de la empresa el cual la parte principal es la ausencia criterio para la verificación puntual y continua. Pueda que no exista áreas directas al respecto de las áreas de crédito y cobranza ya que con ello se suprimirá la gestión de las cuentas por cobrar.

Por tener una confianza abierta los socios con el personal de ventas y cobranzas cayeron en un error donde los vendedores – Cobradores empezaron a coger el dinero, creando así muchas cuentas que quedan pendientes de cobrar o pagar por el vendedor ya que los había hecho efectivo no declarado por ello la empresa mantiene facturas por cobrar creando así incidentes negativos con el riesgo del cierre de la empresa.

Para la sustentación de la casuística presentamos:

Estados de resultados integrales 2015-2016

EMPRESA COMERCIAL ALIMENTICIA SAC
ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL COMPARATIVO
(EXPRESADO EN NUEVOS SOLES)
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016 Y AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017

	2015		2016	
	IMPORTE	%	IMPORTE	%
Ventas	4,632,987.00	100.00%	5,796,619.00	100.00%
Costo de venta	-3,686,253.00	-79.57%	-4,400,213.00	-75.91%
UTILIDAD BRUTA	946,734.00		1,396,406.00	
Gastos administrativos	-226,434.00	-4.89%	-414,024.00	-7.14%
Gastos de venta	-212,993.00	-4.60%	-249,193.00	-4.30%
UTILIDAD DE OERACION	507,307.00		733,189.00	
Diferencia de cambio (neto)	-21,241.00	-0.46%	-30,874.00	-0.53%
Gastos financieros	-432,220.00	-9.33%	-365,199.00	-6.30%
Ingresos financieros	36,383.00	0.79%		
Ingresos excepcionales	87,647.00	1.89%	6,778.00	0.12%
UTILIDAD ANTES DE PARTICIPACION.E IMUESTOS	177,876.00		343,894.00	
Participación de los Trabajadores	-18,036.00	-0.39%	-29,852.00	-0.51%
Impuesto a la renta	-45,452.00	-0.98%	-75,226.00	-1.30%
Reserva Legal	-		-23,882.00	-0.41%
UTILIDAD NETA	114,388.00		214,934.00	

Estado de situación financiera 2015-2016

EMPRESA COMERCIAL ALIMENTICIA SAC

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA COMPARATIVO

(EXPRESADO EN NUEVOS SOLES)

AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015 Y AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016

	2015		2016			2015		2016	
	IMPORTE	%	IMPORTE	%		IMPORTE	%	IMPORTE	%
ACTIVO					PASIVO				
ACTIVO CORRIENTE					PASIVO CORRIENTE				
Efectivo y equivalente de efectivo	110,517.00	1.77%	21,374.00	0.29%	Tributos por pagar	12,307.00	0.20%	29,607.00	0.40%
Cuentas por cobrar comerciales-terceros	894,308.00	14.34%	930,344.00	12.59%	Remuneraciones y participaciones por pagar	55,870.00	0.90%	48,256.00	0.65%
Cuentas por cobrar diversas-terceros	134,966.00	2.16%	204,798.00	2.77%	Cuentas por pagar comerciales terceros	604,418.00	9.69%	607,980.00	8.23%
Servicios y otros contratos por anticipado	218,006.00	3.50%	240,949.00	3.26%	Cuentas por pagar accionistas y gerentes	368,475.00	5.91%	208,261.00	2.82%
Existencias	2,448,798.00	39.27%	3,477,053.00	47.05%	Obligaciones financieras	1,751,915.00	28.09%	2,899,223.00	39.23%
Activo diferido	88,194.00	1.41%	4,372.00	0.06%	Cuentas por cobrar diversas	-	0.00%	4,860.00	0.07%
Otros activos corrientes	68,849.00	1.10%	211,861.00	2.87%	TOTAL PASIVO CORRIENTE	2,792,985.00	44.79%	3,798,187.00	51.40%
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	3,963,638.00	63.55%	5,090,751.00	68.89%	PASIVO NO CORRIENTE				
ACTIVO NO CORRIENTE					Obligaciones financieras	750,820.00	12.04%	600,707.00	8.13%
Activos adquiridos en arrendamiento financiero	1,003,963.00	16.10%	899,248.00	12.17%	Cuentas por pagar diversas terceros	671,655.00	10.77%	251,350.00	3.40%
Inmueble, maquinaria y equipo (neto)	1,267,158.00	20.32%	1,398,497.00	18.92%	Pasivo diferido	27,063.00	0.43%	27,063.00	0.37%
Activos intangibles (neto)	2,119.00	0.03%	2,119.00	0.02%	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	1,449,538.00	23.24%	879,120.00	11.90%
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	2,958,813.00	47.44%	4,139,033.00	31.11%	TOTAL PASIVO	4,242,523.00	68.03%	4,677,307.00	63.30%
					PATRIMONIO				
					Capital social	1,708,371.00	27.39%	2,308,370.00	31.23%
					Reserva legal	20,027.00	0.32%	59,390.00	0.80%
					Resultados acumulados	130,328.00	2.09%	130,614.00	1.77%
					Resultados del ejercicio	132,629.00	2.17%	214,934.00	2.91%
					TOTAL PATRIMONIO	1,994,355.00	31.97%	2,713,308.00	36.71%
TOTAL ACTIVO	3,963,638.00	100.00%	5,090,751.00	100%	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	6,236,878.00	100.00%	7,390,615.00	100%

Se detalla la relación de los clientes morosos en la cual se mostrará el importe monetario del dinero pendiente por cobrar:

Cartera de cliente morosos al 31.12.2016

	Importe S/.	%
Cerro de Pasco		
AGUILAR ALFEREZ SERGIO	15,415.00	
ATAMARI DE CANSAYA FELICIANO	18,498.00	
AYMA CONDE OCTAVIO	14,320.00	
HUANCA BAUTISTA EDUARDO	21,581.00	
EDGAR GERMAN JUSTO	12,332.00	
EDITH GERMANO RICODON	23,280.00	
ELENA GRIEGO LUZ	11,510.00	
Total	116,936.00	37.93%
Huancayo		
ELOISA HEBREO CONSAGRADA	17,480.00	
ARROYO RAMIREZ, EFRAIN	14,620.00	
BAYLON ROJAS, ISELA FLOR	16,970.00	
BEDREGAL CANALES, LUZ MARINA	8,950.00	
BENAVIDES ESPEJO, JAVIER	28,630.00	
BOZA SOLIS, NELSON	19,418.00	
Total	106,068.00	34.40%
Huánuco		
CHANCOS MENDOZA, ZARITA	28,147.00	
CHIRINOS LACOTERA, CARLOS	15,241.00	
CORES MORENO, DORIS	26,894.00	
CORTEZ LOZANO, MARIBEL CORINA	15,028.00	
Total	85,310.00	27.67%
Total General	308,314.00	100%

RELACION DE FACTURAS POR COBRAR AL 31.12.16

IMPORTE DE FACTURA		
CERRO DE PASCO		
HUANCA BAUTISTA EDUARDO		
15/02/2014	FT/001-15111	6,200.00
30/04/2014	FT/001-15800	3,510.00
29/05/2014	FT/001-15970	5,410.00
21/04/2015	FT/001-35710	4,120.00
30/04/2015	FT/001-38920	2,480.00
20/05/2015	FT/001-39210	3,225.00
		24,945.00
EDGAR GERMAN JUSTO		
25/02/2013	FT/001-14999	6,980.00
28/02/2013	FT/001-14827	5,412.00
31/04/2013	FT/001-15687	2,898.00
10/06/2014	FT/001-38670	2,820.00
15/06/2014	FT/001-38770	9,120.00
31/05/2014	FT/001-16870	3,190.00
		30,420.00
ELENA GRIEGO LUZ		
27/03/2014		
20/04/2014		
09/05/2014	FT/001-36510	3,970.00
30/06/2014	FT/001-38170	2,189.00
		7,450.00
10/07/2014	FT/001-38990	8,120.00
30/07/2014	FT/001-39710	6,011.00
		35,901.00
CHANCOS MENDOZA, ZARITA		
20/06/2014	FT/001-38910	8,150.00
30/06/2014	FT/001-39110	6,010.00
17/06/2014	FT/001-38786	3,600.00
11/07/2015	FT/001-38998	5,710.00
30/07/2015	FT/001-39713	2,200.00
		25,670.00
TOTALES		
		116,936.00

IMPORTE DE FACTURA		
HUANCAYO		
ELOISA HEBREO CONSAGRADA		
17/03/2014		
23/04/2014		
28/04/2014		
27/05/2014	FT/001-15930	7,180.00
21/03/2015	FT/002-33224	4,280.00
30/03/2015	FT/002-34855	5,470.00
		24,998.00
ARROYO RAMIREZ, EFRAIN		
24/04/2012	FT/001-16855	2,240.00
30/05/2012	FT/002-15910	2,630.00
29/03/2012	FT/002-16950	4,170.00
27/04/2012	FT/002-17720	3,413.00
12/05/2012	FT/002-37570	3,332.00
27/06/2012	FT/002-39230	6,055.00
		21,840.00
BEDREGAL CANALES, LUZ MARINA		
12/07/2012		
31/07/2012	FT/002-40817	2,649.00
20/04/2012	FT/002-36824	9,080.00
27/05/2012		12,150.00
15/06/2012	FT/002-39810	7,400.00
17/06/2012	FT/002-39788	9,520.00
		47,100.00
BOZA SOLIS, NELSON		
02/06/2013	FT/002-39952	5,831.00
02/07/2013	FT/002-40913	4,067.00
03/07/2014	FT/002-39953	2,232.00
		12,130.00
TOTALES		
		106,068.00

IMPORTE DE FACTURA		
HUANUCO		
CHANCOS MENDOZA, ZARITA		
17/03/2013	FT/003-9213	3,250.00
23/04/2013	FT/003-9539	4,730.00
28/04/2013	FT/003-9645	2,180.00
27/05/2014	FT/003-15600	2,900.00
21/03/2014	FT/003-15635	3,157.00
30/03/2014	FT/003-15701	4,996.00
		21,213.00
CHIRINOS LACOTERA,		
24/04/2013	FT/003-12623	6,120.00
30/05/2013	FT/003-12715	8,440.00
29/03/2013	FT/003-11229	1,110.00
27/04/2013	FT/003-11597	1,410.00
12/05/2013	FT/003-12187	1,230.00
27/06/2013	FT/003/12456	1,910.00
		20,220.00
CORES MORENO, DORIS		
26/06/2015	FT/003-11599	1,850.00
12/07/2015	FT/003-11230	10,850.00
31/07/2015	FT/003-11938	5,678.00
20/04/2015	FT/003-12194	9,080.00
27/05/2015		3,500.00
15/06/2015	FT/003-12187	850.00
17/06/2015	FT/003-12492	325.00
		32,133.00
CORTEZ LOZANO, MARIBEL		
02/06/2014	FT/003-11609	5,831.00
02/07/2014	FT/003-12467	4,067.00
03/07/2015	FT/003-12775	1,846.00
		11,744.00
TOTALES		
		85,310.00

Razones de liquidez de la empresa Comercial Alimenticia S.A.C.

El análisis financiero está dentro del seguimiento de datos, con finalidad primordial es facilitar datos para saber el desempeño del ente y así tener decisiones correctas, el cálculo de razones financieras. A continuación, se evalúa la situación actual de la entidad dentro del desarrollo de ratios de liquidez.

Razón de corriente

Finalidad: analizar el grado que tiene el ente para cumplir con sus obligaciones financieras en el corto plazo.

RAZÓN DE CORRIENTE						
FORMULA	AÑOS					
	2016	RATIO	2015	RATIO		RATIO
<u>Activo corriente</u>	S/ 5,090,751.00		S/ 3,963,638.00			
<u>Pasivo corriente</u>	S/ 3,798,187.00	S/ 1.34	S/ 2,792,985.00	S/ 1.41		

Interpretación: Al evaluar la liquidez de la empresa Comercial Alimenticia S.A.C puede verse es legiblemente limitada con obligaciones a un plazo muy corto plazo, ya que comenzando al 2015 con S/ 1.41 de activo corriente por cada S/ 1 de deuda a corto plazo, descendiendo a S/1.34 en el 2016. Situación que posibilita la capacidad de respuesta a un corto plazo.

Prueba ácida

Finalidad: analizar la facilidad que tiene la empresa para hacer frente a sus obligaciones de corto plazo.

PRUEBA ÁCIDA					
FORMULA	AÑOS				
	2016	RATIO	2015	RATIO	
<u>(activo corriente - inventario)</u>	S/ 1,613,698.00		S/ 1,514,840.00		
<u>pasivo corriente</u>	S/ 3,798,187.00	S/ 0.42	S/ 2,792,985.00	S/ 0.54	

Interpretación: La prueba ácida es utilizada en la empresa tiene como índice que plasma un clima fijo de la liquidez, de tal forma desagregando el importe de los inventarios se conlleva que en 2015, la empresa Comercial Alimenticia S.A.C. no hay recursos para satisfacer a sus derechos en el menor plazo, ya que únicamente se cuenta con S/0.54 por cada sol de deuda corriente, teniendo que en 2016 su cifra baja a S/ 0.42, dando a conocer los problemas de efectivo en la entidad.

Capital de trabajo.

Finalidad: evaluar la capacidad del capital de trabajo de la empresa y su grado de resguardar las obligaciones que se tiene a un corto plazo de la misma.

CAPITAL DE TRABAJO				
RATIO FINANCIERO	FÓRMULA	AÑOS		
		2016	2015	
Capital de trabajo	Activo corriente	S/ 5,090,751.00	S/ 3,963,638.00	
Capital neto de trabajo	Activo corriente – Pasivo corriente	S/ 1,292,564.00	S/ 1,170,653.00	

Interpretación: teniendo el capital neto de trabajo que corresponde a la comparación entre el activo corriente y el pasivo corriente, se puede tener que empresa Comercial Alimenticia S.A.C., en el 2015 su capital de trabajo es de S/ 3,963,638.00 que después de comparar los pasivos corrientes dejó un capital de trabajo de S/ 1,170,653.00 que para 2016 creció en un su capital de trabajo S/. 1,292,564.00. La empresa tenga el apoyo suficiente para cubrir sus pago de corto plazo.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1 Antecedentes de la Investigación

Antecedentes Internacionales

González y Vera (2011) en su tesis de investigación: *Incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa Hierros San Félix C.A., periodo 2011*. Universidad de Guayana, las indagadoras expresan que, los procesos manuales empleados dentro de un área de una sociedad, pertenecen a una parte que dificulta lograr las metas, por consiguiente, la gestión y control de las cobranzas a clientes. Las indagadoras aconsejan de forma fundamental la adecuación de un manual normativo que dirija el departamento encargada, de este modo los departamentos que se enlazan para un adecuado uso de los procesos y métodos. Teniendo en consideración que en la sociedad de la Industria C.C.T. SRL además se ubicó debilitamientos en la ejecución de los manuales de normas y procedimientos y en cuanto a su administración, asimismo, se propuso que se elabore un sistema para el control interno en la área relevante de una sociedad, tal es el departamento de crédito-cobranzas, de este modo el establecimiento de un manual normativo para tener un adecuado empleo de los procesos y métodos, pareciéndose a la pretensión que se busca alcanzar en la sociedad de la Industria C.C.T. SRL

Avelino (2017), realizaron un proyecto de investigación titulado *elementos por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar Cía. Ltda.* Tesis pre grado. La destacada Universidad Laica Vicente Rocafuerte De Guayaquil. Es una investigación que tuvo como objetivo principal dar a conocer el impacto de las cuentas por cobrar en la liquidez de la compañía Adecar Cía. Ltda. En la metodología aplicamos el método Inductivo que es un proceso donde se trabajó de forma analítica donde se basó en estudios de leyes y principios que sucede con casos particulares, Deductivo de lo particular a lo

General. La población era el conjunto de empleados que laboraron dentro de la compañía Adecuar Cía. Ltda. En los resultados obtuvimos por la cual se tendrá que dar como resultado, información a través de la falta de liquidez que que había y la situación actual por el que está pasando la compañía. Las conclusiones obtenidas en la Empresa Adecuar Cía. Ltda. No se pueden aplicar procedimientos financieros en el tema de la administración de las cuentas incobrables, lo que solo limitaría el aumento de la veraz económica, En la empresa no solo hay un proceso confiable al respecto de los cobros. En el proceso de evaluación la compañía saco su capital de trabajo primordial que es para ellos al grado de liquidez, mostrando saldos estáticos en flujo de caja, conllevando que la rotación del dinero obstaculiza las gestiones previstas. El cual no aplicaremos los costos que provengan de la gestión por lo que se conservara las cuentas que estén pendiente de cobro, ya que bien se sabe que no se podría cambiar los activos ya que estaríamos maximizándolos. Los colaboradores del área contable no tiene la experiencia y conocimiento suficiente para el uso de variedades de técnicas en la administración de las cuentas por cobrar.

Arratia (2016), realizaron un trabajo de investigación: según el *Análisis de la gestión de como el riesgo afecta en la liquidez del sistema Bancario Boliviano*. Tesis de pre grado. Universidad Mayor De San Andrés, La Paz Bolivia. Es una investigación que tuvo como objetivo principal Conocer la relación e impacto que existe entre la gestión de riesgo de liquidez en el sistema bancario boliviano y el desempeño del sector real de la economía boliviana. Esta metodología requiere que se conozcan las variables pertinentes y la relación que tienen unas con otras, los datos cuantitativos, población variable influyen en otra u otras variables. Los resultados fueron obtenidos mediante las publicaciones de los Indicadores Financieros supone una preocupación específica de como una o más. Presenta una serie de Conclusiones el crecimiento en el desarrollo la liquidez implica increíblemente positiva en el tema progreso de la economía, ya que analizando la afirmación se llegó a la conclusión con un 84,14% de veracidad, Como también la gestión del riesgo que se da en la liquidez permitiendo que el sistema bancario se encuentre resultados positivos, conllevando que influyan los indicadores en base a la gestión de riesgo.

La amenaza de liquidez se dio a conocer con un 70.58% y en el mes de enero de 2010 se llegó al máximo con un 82.18%.

Flores y Antonio (2014), realizaron el proyecto: *evaluación De Auditoría Financiera de La Cooperativa De Transporte Río Amazonas de La Ciudad De Guayaquil-Ecuador en el año 2014*. Tesis para obtención del título de Ingeniero en Contabilidad, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, es una investigación que tuvo como objetivo principal analizar las condiciones que muestra la situación en la cartera de clientes de Transporte Río Amazonas con la finalidad mejorar los datos contables, identificación de problemas, la población está integrada por los socios, área administrativa, contable y cobranzas de la cooperativa de transporte río Amazonas Ltda., la metodología es Descriptivo, método de Campo, Método Inductivo, el Resultado de la muestra es casi la totalidad de sus colaboradores con iguales en la necesidad de implementar una auditoría financiera a la cartera de la Cooperativa. Se termina en el avance de este proyecto de investigación en el área de cuentas por cobrar de la cooperativa se alcanzó verificar las dificultades que se plasmaron en las variedades pruebas realizadas, teniendo este informe de resultados como una herramienta para el avance de la eficiencia de las operaciones.

Quinto y Sánchez (2016), realizaron el estudio: *Procesos de control en cuentas por cobrar de WINALITE ecuador ubicado en la ciudad de Guayaquil - ecuador en el año 2016*. Tesis pre grado. Universidad de Guayaquil. Su finalidad general es mejorar el control interno que permita reducir los riesgos en cuentas por cobrar, la metodología según el estudio se utilizó el Diseño de Investigación No-Experimental de tipo Transversal Transaccional. La población a estudiar estuvo constituida por 25 empleados que conforman la empresa WINALITE Ecuador S.A, la muestra se realizó mediante el cuestionario de preguntas, llegando a un resultado que permitió medir que la empresa no mantiene control de sus cuentas por cobrar, de esta manera se concluye que la empresa no contaba con políticas de control por consiguiente existía la posibilidad de fraude o

Error involuntario de los empleados, ya que no estaban distribuidas bien las funciones.

Goyo y Oliveros (2014), realizaron el análisis de investigación: *Control y dirección en los elementos que están pendiente de cobro de la empresa DIMO, C.A.* Tesis pre grado. Universidad de Carabobo facultad de ciencias económicas y sociales escuela de administración comercial y contaduría pública campus Bárbula, Su propósito principal es Proponer lineamientos en el control para el departamento de cuentas por cobrar de la empresa DIMO C.A. la metodología empleado es de diseño no experimental, transversal, descriptivo, apoyado, y la Población en el presente proyecto estará conformada por los 04 empleados del área de cuentas por cobrar de la empresa DIMO, C.A, ubicada en Valencia, estado Carabobo, los resultado de la muestra quedó integrada por cuatro personas del departamento de Cuentas por Cobra.

Alberto (2013), muestra su Investigación denominada: *Políticas de los créditos y la liquidez aplicando métodos financieros en la empresa Fábrica de Calzado Radicaliza.* Proyecto pre grado. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Carrera de Contaduría y Auditoría. finaliza: el proceso luego de evaluar que la empresa no tenga dudas crediticias aplicando políticas y normas ya sean de crédito como de cobranza (...) algunas deudas que están pendientes, regresaran como cuentas por cobrar ya que hay como pendiente un dato certero y real y en casos documentos debe haber un respaldo por lo cobro sea más factible. Ya que en la liquidez se puede decir que no solo es problema que tenga relevancia, al no tener liquidez la empresa muestra que tiene deficiencia en caja, por lo que a nuestros abastecedores de materia prima solo dejaran de dejarnos mercadería el cual atrasaría en la fabricación de los productos.

Antecedentes Nacionales

Aguilar (2013), realizo un trabajo de investigación titulado: *En la operacion de cuentas pendientes de cobro y su implicancia en la solvencia de la Corporación Petrolera S.A.C*, Tesis pre grado. La Universidad San Martin de Porres – Lima – Perú. El objetivo primordial buscar que la gestión de las cuentas pendiente de cobro repercute en la solvencia de la empresa Petrolera S.A.C. La metodología de manera no experimental. Una gran parte de la población está representada por la Empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C. En la evaluación estarán involucrados por 43 personas de la misma área de finanzas y contabilidad. Los datos de estas gestiones se medirán comenzando con el presupuesto, evaluando las diversidades del incremento sobre el capital del negocio. Al terminar, se presenta como resultado de este proyecto, los pasos y políticas se muestra en conclusiones y recomendaciones para el mejoramiento de la gestión administrativa de cuentas por cobrar.

Arce (2017), realizo un trabajo de investigación titulado: *permite el proceso de los pendientes de cobro de las letras de cambio y su dilema en la solvencia de la empresa PROSER S.A.C*, Tesis pre grado. Universidad Autónoma del Perú. La finalidad de la investigación es dar a conocer como la operatividad de cobranza de los comprobantes en solvencia de la Empresa. La investigación empleada es un proyecto de tipo descriptiva – en el cual se describirá como es la gestión de cobranzas de las letras de cambio y además porque se va a determinar la relación existente entre la gestión de las cobranzas y su efecto en el aumento del efectivo de la empresa. Contamos con 10 trabajadores que tiene la empresa a quienes le realizaron preguntas de un cuestionario referentes a las variables, las mismas que obtuvo resultados respectivamente procesadas.

La recuperación de la cartera de las cuentas por cobrar es muy deficiente, conllevando a impedir tener a la empresa con una liquidez favorable en el cual atender toda sus necesidades favorablemente, La empresa no siempre pone en práctica las políticas que se estipula ante los cliente, ya que se tiene un nivel bajo de preocupación por la eficacia que los aqueja a los clientes, por lo problema por saber las preferencia de los clientes.

Hinostroza (2016), realizó un trabajo de investigación: *Incidencias del facturación en la liquidez de la empresa químicos Goicochea S.A.C.* Tesis pre grado- para adquirir el título como profesional de la carrera de contabilidad. Facultad de ciencias administrativas y contables carrera profesional de contabilidad. Es una investigación que tuvo como objetivo Analizar la incidencia de Factoring en la liquidez en la empresa Químicos Goicochea. Metodología de investigación directa. Conformada por una población o grupos favorable. Su atención se centra en grupos vinculados de alguna forma o identificados por una característica común generalmente la edad o época. Resultados la hipótesis específica 2 nos confirma que El factoring sin recurso incide positivamente en el capital de trabajo de la empresa Químicos Goicochea SAC, asimismo como resultados obtuvimos este capital ha sido utilizado para las operaciones diarias de la empresa. La conclusión que el Factoring es un medio de financiamiento para obtener liquidez, elevar su competitividad y reinvertir. Para así llegar a posicionarse en el mercado.

Armijo (2016), realizaron la investigación: *influencia del control interno en el departamento de créditos y cobranzas de la empresa CHEMICAL MINING S. A de la ciudad de Lima en el año 2016.* El proyecto se pretendió realizar para la obtención como título de contador colegiado, en la Universidad los ángeles de Chimbote – Perú. Su objetivo es de operaciones, enlazado con el uso efectivo y eficiente de los recursos de la entidad la Información financiera se relacionara con la preparación de estados financieros veraz. La población es de consecuente al proyecto bibliográfico el cual es usado en alguna población.

Muestra. La metodología evalúa la investigación, de los datos junta las formas oportunas para asignarlo como un proyecto cualitativo - descriptivo – bibliográfica – documental. Es un proyecto descriptivo, que explica y de forma correlativa, ya que la información aumenta un favorable control sistemático interno del departamento de Créditos y Cobranzas de la empresa CHEMICAL MINING S.A. Una vez los resultados se concluyen se obtuvo describir la implicancia del control interno en la gestión de la empresa CHEMICAL MINING S.A., según se muestra con la referencia bibliográfica de cada autor en investigación los cuales establecen que si hay influencia del control interno; quiere decir si se hace un eficiente control interno esto implicaría positivamente en el departamento de créditos y cobranzas.

Vásquez, Br. y Vega (2016) realizaron la investigación: *La cobranza y su implicancia en la solvencia de la empresa CONET S.A.C. de la ciudad de Trujillo en el año 2014*. Tesis para obtener el grado profesional de contador colegiado de la universidad Antenor Otero Trujillo. Su objetivo general nos muestra el grado de ventas al crédito que repercute en la solvencia de la empresa CONET S.A.C. La población está dirigida a las áreas de la empresa, contabilidad, administración, ventas. Para verificar los métodos se debe tener en cuenta el tope de crédito que se les dará a la nueva cartera. La estrategia que se aplica en la cobranza es primordial, ya que es un método de bastante utilidad en el aumento de la deuda. Estos montos muestran el aumento para otorgar el crédito, y se puede corregir mediante tablas de contra riesgo. El análisis basado en el manipuleo en las compras anuales del cliente, El método del límite de crédito provisional discrecional. En los resultados entre la variable gestión de cuentas por cobrar y la variable Liquidez de la empresa CONSERMET S.A.C., distrito de Huanchaco, año 2016 se Concluye que la información de la investigación desarrollada fue una recopilación donde se da a conocer el trabajo de campo que se realizó, con el cual ayuda a la gestión de cuentas pendiente de cobro reflejando la disminución de la solvencia de la entidad CONET S.A.C

La evaluación, la información ayuda a conocer al grado de aumento de los crédito aplicando la disminución de la solvencia de la entidad CONET S.A.C. llevándonos, a que la entidad no tenga solvencia para asumir su responsabilidad en un menor tiempo.

Tarigamar y Perleche (2017), en su tesis titulada: *el financiamiento e incidencia en la liquidez de la empresa OMNICHEM S.A.C. de la ciudad de lima en el año 2017*. Tesis para obtener el título de contador público, en la universidad autónoma del Perú. Su misión general es plasmar la influencia del medio como el financiamiento de la liquidez de la empresa OMNICHEM SAC . La población Está conformada por 11 personas que vendrían ser la muestra como son los trabajadores de la empresa comercializadora de Villa El Salvador donde estará el Área de Venta, Área de Gerencia administrativa, Área de Contabilidad y Finanzas, Área de Almacén, la metodología que se trabajo en esta investigación es el método Inductivo – Deductivo, descriptiva. El diseño es por objetivos ya que las variables especifican la liquidez teniendo en cuenta el exceso de financiamiento de la empresa OMNICHEM S.A.C. El 36% de las personas encuestadas dan a conocer que se encuentra en un desacuerdo en la gestión de cobro de los producto el cual no afectan en la liquidez de la empresa, las conclusiones depende mucho del financiamiento bancario ya que es un medio por el cual se puede contar con mayor liquidez y así poder cubrir con aquellas obligaciones, por lo que debe tener en cuenta que no siempre se tendrá una liquidez favorable ya que habrá momentos que se correrán riesgos de incumplimiento financieros de la rentabilidad de la empresa.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1 Gestión de crédito y cuentas por cobrar.

2.2.1.1. Gestión de crédito.

A fin mantener los clientes y atraer nuevos, la mayoría de las empresas se desigana realizar la gestión de crédito donde considera las politicas de crédito pueden modificarse entre campos industriales diferentes, pero las empresas se encuentren en el mismo campo industrial donde den condiciones de crédito parecidas.

Los crédito generados por las ventas, muestran como información final las cuentas pendientes de cobro, habitualmente se muestran incluyendo las condiciones de crédito en un número determinado de días. Como habitualmente no se cobran dentro del plazo otorgados de crédito, la mayoría de ellas se convierten en efectivo con un plazo inferior a un año, para concluir se dice que las cuenta pendientes de cobro se deberían considerar en la empresa como un activo circulante.

Crédito

El crédito es un instrumento muy importante para la empresa porque atravez de ella se generan ingresos, mostrando volúmenes de ventas y por ende la empresa crece rápidamente. De acuerdo a Villaseñor (2009) “Desde el punto de vista de los planes mercadotécnicos de la organización, permite aumentar volúmenes de venta y producción, y reduce considerablemente con ello el costo unitario de los bienes y servicios producidos”. (p.16)

Se puede definir como, la transacción entre las partes donde una de ellas (el acreedor) da temporalmente dinero, bienes o servicios a otra (el acreditado) con la promesa de su reembolso en un futuro, incluyendo el pago de intereses.

Tipos de crédito.

Morales y Morales (2014), nos dice que los tipos de créditos son:

- Crédito al detallista: que se clasifica en: cuenta abierta y crédito a plazos, el primero es considerado crédito por conveniencia, en el cual los pagos por lo general se hacen mensualmente. El segundo resaltamos ya que los pagos continuos se hacen en procesos establecidos en varias días y hasta semanas o meses y se establecen según necesidades de los clientes y quienes otorgan los créditos.
- Créditos al detallista en abono: Es el aumento de las ventas reflejadas., cuando las personas o empresas no dispongan de dineros en el momento y desean hacer compras, ahí es donde se le otorga los créditos con el cual le permite al inversionistas - comerciante incrementar el volumen de su venta a veces por enfocarse únicamente en ello puede ofrecer plazos que probablemente no le produzcan utilidades. Cual se debe analizar el costo y el beneficio de margen donde reflejen condiciones para el pago de obligaciones.
- El Descuento: en el ámbito de la mercadotecnia el descuento de un porcentaje que se aplica al precio de un bien o servicio y se usa para ofrecer los productos excedentes o de baja demanda a un precio menor al anunciado con el fin de aumentar las ventas o reducir los inventarios y los costos de almacenaje que estos generan.
- Préstamo directo: son considerados como la operación clásica del crédito bancario ya que para su otorgamiento se exige como garantía aquella que se ofrece el sujeto como persona, es por ellos que también se les conoce como créditos quirografarios, que es otorgado al cliente frecuente de la empresa crediticia y no requiere ser una investigación previa.
- Apertura de crédito: es la operación activa por medio de la cual el banco se compromete con un cliente a otorgar anticipos en una línea de crédito, el

acuerdo inicia casi siempre con una promesa verbal que puede ser confirmada en un documento bancario.

- Tarjeta de crédito: es un instrumento financiero a través del cual una institución financiera que funge como emisión de la tarjeta que se concede a su cliente una cuenta libre con un monto establecido de crédito, mediante un documento firmado por el notario donde se da las pautas sobre el otorgamiento de crédito a los usuarios ya también establecer la forma de pago en dicha entidad, el tarjetero es un medio de pago sin uso de efectivo con un financiamiento automático donde te saca de apuro generalmente al instante.
- Préstamos personales: es la cantidad de dinero que un banco presta a una persona física sin garantía determinada y a corto plazo para un propósito específico. En estos créditos el proceso para fijar la cuantía de la tasa de interés depende de los participantes debido a que cada uno posee un riesgo específico en el pago del crédito otorgado. (p.57)

Vargas (2014), distinguen dos tipos de créditos: Cuentas de crédito y Tarjeta de crédito es bastante común utilizar los términos crédito y prestamos como si fueran lo mismo pero lo cierto es que son bastantes la diferencia entre crédito y préstamo. En un crédito nosotros mismos administramos ese dinero mediante la disposición o retirada el dinero y el ingreso o la devolución del mismo, atendiendo a nuestras necesidades a cada momento de esta manera podemos cancelar una parte o la totalidad de la deuda cuando creamos conveniente con la consiguiente deducción en el pago de intereses, además por permitirnos de disponer de eso dinero debemos pagar a la entidad financiera unas comisiones así como unos intereses de acuerdo a las condiciones pactadas, en un crédito solo se paga intereses sobre el capital utilizado el resto del dinero está a nuestra disposición pero sin que por ello tengamos que pagar intereses ,llegado el plazo de vencimiento podemos volver a negociar la renovación o ampliación, el propósito del crédito es cubrir

Los gastos corrientes o extraordinarios en momentos puntuales de falta de liquidez .(p.6)

TIPOS DE CREDITO /SBS	DESCRIPCION
Créditos Normales	Este tipo de crédito ofrece un préstamo que tiene una base y un número de cuotas específicas y convenientes tanto para el ente financiero como para nosotros como solicitantes de dicho crédito, normalmente, estos créditos consta de seguros ante cualquier accidente o siniestro involuntario que pueda afectar o intervenir en la cuota de este crédito o pago.
Créditos con problemas potenciales	<p>Deudor que demuestra que puede atender la totalidad de sus créditos, pero que revela ciertas deficiencias que, de no ser corregidas oportunamente, implicarían riesgos mayores en su recuperación: Los deudores presentan una o más de las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Incumplimientos ocasionales y reducidos. – Información financiera desactualizada. – Crítica situación laboral. – Antecedentes crediticios que revelen aspectos desfavorables en el sistema financiero.
Créditos Vencidos	<p>El deudor presenta cualquiera de las características siguientes:</p> <p>a) Una situación financiera débil y un flujo de caja que no le permite atender el pago de la totalidad del capital y de los intereses de las deudas. La proyección del flujo de caja no muestra mejoría en el tiempo y presenta alta sensibilidad a modificaciones menores y previsibles de variables significativas, debilitando aún más sus posibilidades de pago. Tiene escasa capacidad de generar utilidades</p> <p>b) Atrasos mayores a sesenta (60) días y que no excedan de ciento veinte (120) días</p>
Créditos en cobranza judicial	<p>Se inicia cuando el deudor no ha cumplido con sus obligaciones crediticias. Es decir, ha incumplido su compromiso de rembolsar a su acreedor el monto del crédito otorgado; o el saldo en cuotas, más sus intereses. Ante ello, el acreedor procede a protestar los pagarés, letras u otros documentos que actuaban como garantía del crédito adeudado.</p> <p>El acreedor deberá iniciar el trámite ante los tribunales de Justicia para intentar, a través de un juicio, recuperar el capital prestado más los intereses y los gastos de cobranza.</p>
Créditos en Cobranza Dudosa	<p>Deudor que presenta características de crédito con alto riesgo, que hacen dudosa su recuperación y que tienen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Incumplimientos mayores a 120 días y que no excedan de 365. – Flujo de caja negativo. – Pérdidas operativas y patrimoniales. – Créditos vencidos y en cobranza judicial en varias empresas del sistema. – Manejo Gerencial inadecuado.

Principios de gestión del crédito.

Según Brachfield (2012) la gestión de crédito considera los siguientes principios:

- a. Tener en cuenta es que habitualmente un incremento de las partidas del activo circulante y concretamente en el realizable de un balance, suele implicar en la mayoría de los casos un incremento del pasivo circulante. Y en la mayoría de los casos supone para la empresa proveedora la necesidad de obtener financiación bancaria a corto plazo con coste.
- b. Tener en cuenta es que el saldo de clientes por cobrar sobredimensionada en el balance perjudica la imagen financiera de la empresa y deteriora las ratios en un análisis de estados financieros.
- c. No hay que perder de vista que la rentabilidad de un negocio obedece al tiempo que transcurre entre que el dinero sale de la empresa hasta que vuelve, depende en gran medida de la duración de la fase de cobro a clientes, por consiguiente, se debe agilizar los procedimientos para cobrar a los clientes cuanto antes y aumentar la rotación del realizable. (p.2)

Políticas de crédito.

Brachfield (2003), según el autor se establece que como las empresas ejecuten las actividades relativas de crédito, donde se consideran todo los juicios, toma de decisiones que han de lograrse representados numéricamente (p.170). Es importante destacar el conceso entre la participación de los áreas que jueguen un papel importante dentro del crédito comercial. Igualmente debe señalarse que su cumplimiento es obligatorio para todos.

Por lo expuesto, es evidente la importancia que reviste la formalización de políticas de crédito en las empresas, ya que representan las pautas que regirán las condiciones para otorgar créditos a los clientes y tener un sobre aquellos que cumplen puntualmente con las obligaciones contraídas.

Weil (2012) “Las políticas de crédito deben tener como objetivo elevar al máximo el rendimiento sobre la inversión. Las políticas que otorgan plazos de crédito muy reducidos, normas crediticias estrictas y una administración que otorga o rechaza el crédito con lentitud, restringen las ventas y la utilidad, de manera que, a pesar de la reducción de la inversión en cuentas por cobrar, la tasa de rendimiento sobre la inversión de los accionistas será más baja de la que se puede obtener con niveles más altos de venta y cuentas por cobrar. El otorgamiento de crédito conlleva las pérdidas por cuentas incobrables, los costos de investigación del crédito del cliente, los gastos de cobranza y la financiación de las cuentas por cobrar. (p.61)

Moreno (2007) nos dice: Deben tener como objetivo elevar al máximo el rendimiento sobre la inversión. Para evaluar el crédito, los administradores deben considerar la solvencia moral del acreditado, la capacidad financiera de pago, las garantías específicas y las condiciones generales de la economía o del mercado en que opera. Las variables de las políticas de crédito son:

a. Las condiciones del crédito: Especifican el periodo del crédito, los descuentos normales, por pago de contado o pago anticipado. La responsabilidad para fijar estas condiciones recae en la dirección financiera, en coordinación con la dirección de ventas. Por otro lado, el encargado de administrar las políticas es el departamento de crédito y cobranzas de la misma dirección de finanzas.

b. El periodo del crédito: El otorgamiento de más días de crédito estimula las ventas, pero tiene un costo financiero al inmovilizar la inversión en cuentas por cobrar aumentando los días de cartera y disminuyendo la rotación.

Es necesario conocer qué flexibilidad tienen las ventas, porque al reducirse el periodo de crédito generalmente se afecta el volumen y como consecuencia una reducción en las utilidades marginales y una falta de absorción de costos fijos y semivARIABLES. (p. 13)

Evaluación de riesgo de crédito.

Ruza y Paz (2013), la evaluación de riesgo del crédito ha ido evolucionando en forma gradual y extendida en el tiempo ya que su primordial componente es la práctica adquirida por los administradores bancarios. En los últimos tiempos la evaluación del riesgo de crédito ha adquirido un apogeo sin precedentes hasta el punto de constituir un aspecto fundamental en cualquier práctica de evaluación de riesgos, en particular se ha producido una serie de acontecimientos que han contribuido a exacerbar la importancia de riesgo de crédito. De acuerdo a Saunders (2000), se pueden subrayar los siguientes:

- Acrecentamiento de la cifra de quiebras empresariales de carácter organizacional, el proceso de desintermediación financiera ha provocado que aquellas empresas con nulo o limitado acceso a los mercados de capitales sean las que recurran al préstamo bancario.
- El incremento de la competitividad ha dado lugar a un incremento del perfil de riesgo de las carteras de préstamo, ya que las entidades se han vuelto menos exigentes en cuanto a su política de concesión de préstamos ante la progresiva contracción de sus márgenes de intermediación.
- Los avances tecnológicos han permitidos a las entidades elevar volúmenes de información, lo cual les permite desarrollar técnicas y modelos de evaluación de riesgos avanzados y sofisticados. (p. 18)

Las ventas al crédito presentan beneficios, pero también provocan riesgos, por ello, se debe considerar la aplicación de una política efectiva de la administración del crédito. La eficacia de las políticas de crédito de una compañía puede ejercer un impacto significativo en su desempeño general, y para que una

compañía esté en condiciones de otorgar crédito a sus clientes debe: establecer políticas de crédito y cobranza, y evaluar a cada solicitante de crédito en particular.

2.2.1.2. Gestión de cuentas por cobrar.

Bravo Delmonte (2007) manifiesta el proceso de deudas por cobrar: “consiste en Representar derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamientos de préstamos o cualquier otro concepto análogo; representan aplicaciones de recursos de la empresa que se transformarán en efectivo para terminar el ciclo financiero a corto plazo”. (p.11).

Merlon y Bude (2014) dicen: menciona la extensión del crédito otorgado a los clientes por un periodo determinado; es particularmente es una variable frecuente en el mercado que facilita el aumento en las ventas, el cual mostrar rentabilidad. (p.3)

Cuentas por cobrar.

Para la empresa Las deudas de cobro manifiestan una inversión relevante, ya que una de los métodos para reflejar la inversión. Cuentas por cobrar es la relación que tiene la solvencia, la inversión que se obtienen a través de la muestra de solvencia.

Según Bernal (2010): Las deudas de Cobro son derechos legítimamente adquiridos por la empresa que, llegado el momento de ejecutar o ejercer ese derecho, recibirá a cambio efectivo o cualquier otra clase de bienes y servicios. De ahí la importancia de controlar y de auditar las Cuentas por Cobrar. (p. 207).

Según Morales y Morales (2014), expresa que las cuentas por cobrar son créditos principalmente producidos por la venta de mercancías o servicios proporcionados a los clientes, donde los comprobantes de la operación son el registro del pedido de compra efectuado por el cliente o bien el contrato

compra - venta y constancia de la recepción de la mercancía o servicio que se ha proporcionado al comprador, los registro de documentos por cobrar generalmente proviene de la cuentas por cobrar del deudor y por añadidura firma o acepta los documentos a través de los cuales se ejerce el derecho literal que en ellos se consigna los documentos pueden ser letras de cambio, pagares. (p. 182)

Hirache (2014), define las cuentas por cobrar representa la parte más sensible del negocio, debido a que éstos se generan por la ocurrencia de la venta de bienes o prestación de servicios, propios del giro comercial, además de aquellas otras actividades no habituales, siendo así, todo negocio se caracteriza por generar ingresos, los mismos que fluirán en forma de efectivo o equivalente de efectivo hacia la empresa para sus fines de operación. (p. 244)

Objetivos de cuentas por cobrar.

En relación a los objetivos de cuentas por cobrar, Gitman y Chad (2012), indica que el objetivo de las cuentas por cobrar es cobrarlas tan rápido como sea posible, sin perder ventas debido a técnicas de cobranza muy agresivas. El logro de esta meta comprende tres temas: Estándares de crédito y selección para su otorgamiento, términos de crédito y supervisión de crédito. (p.558)

Por otro lado, Acosta (2013), dice que la cobranza en la fecha acordada es uno de los importantes objetivos, se debe registrar las operaciones de venta, clasificando por categorías de acuerdo al cumplimiento de pago. es fundamental llevar por separado un listado de los clientes morosos y tenerlos bajo cuarentena para evaluarlos y dar por concluido la cobranza a corto plazo y convertirlo en liquidez, el riesgo siempre existe en el comercio de las actividades de la empresa. La planeación de las finanzas se va cumplir con los recursos exigibles convirtiendo en liquidez, el grado de otorgamiento de conceder créditos se debe medir bajo ciertas políticas de cobranza. (p.15)

Gitman (2003) nos dice: estimular las ventas y ganar clientes, considerando un medio para vender productos y superar a la competencia, ofreciendo facilidades crediticias como parte de la empresa para favorecer a sus clientes. Está relacionada directamente con el giro del negocio y la competencia (sin competencia, la cuentas por cobrar en el capital no es significativa). Es utilizado como herramienta de mercadotecnia para promover ventas y utilidades, para proteger su posición en el mercado. El objetivo fundamental de la administración de las cuentas por cobrar no es sólo el cobrarlas con rapidez, sino prestarles la debida atención a las alternativas costos-beneficios que se presentan en los diferentes campos de la administración de las mismas. (p. 548)

Políticas de la gestión de cuentas por cobrar.

Las políticas son aplicables en la generalidad de los procesos y en excepciones estarán autorizadas por la persona competente. Las políticas maximizan el nivel de ganancias obtenido por la empresa, ya que impiden demoras, errores, al igual que pérdida de tiempo durante la realización de diligencias. Álvarez (2001) “una política es una guía clara hacia donde deben enfocarse todas las actividades de una misma clase, también es un lineamiento que permite tomar decisiones con respecto a situaciones rutinarias” (p.28)

Reyes (2002), define a las políticas como “patrones generales que tienen por finalidad orientar la acción, dejándoles a los superiores más campo para las decisiones que les corresponden tomar, por lo cual, sirven para enunciar, interpretar o reemplazar las normas concretas” (p.169). Planteando a su vez, que son medios básicos para facultar a las personas la realización de cierta actividad o función y que sea realizada en forma correcta.

Concordando, con lo manifestado por Reyes y Álvarez, Coopers y Lybrand (2002), expresa: “las políticas como criterios que posee la administración y que son la base para el establecimiento del control” (p.173). Entonces, las políticas de las

Cuentas pendientes de cobro, son las normas que se establece en la empresa conducente a registrar los aspectos relativos al crédito que se les da a los clientes en la prestación de un servicio o en bienes, con el propósito que el cobro de los clientes sean el mismo en el tiempo establecido. Así tenemos: políticas administrativas, de crédito y de cobranzas.

Las políticas administrativas, simbolizan un elemento clave para la empresa, porque establecen lineamientos escritos con el objetivo de dar a los créditos aprobados por la misma, permaneciendo un registro correcto del origen del crédito, supervisando su cobro en el período establecido y protegiendo la inversión garantizando la reversión de las cuentas por cobrar en efectivo. Toda empresa debe presentar políticas administrativas orientadas a la concesión de créditos a los clientes para la garantía de las partidas de cobro oportuno de las mismas, mantenimiento de registros. (Davidson, 2002, p.15).

En cuanto a las políticas de crédito la empresa posea datos custodiados de crédito otorgados donde se utiliza métodos de análisis, ya que todos estos aspectos son fundamentales para lograr un buen manejo eficiente de las cuentas por cobrar. Gitman (2003) “son una serie de lineamientos que se siguen con la finalidad de determinar si se le otorga un crédito a un cliente y por cuánto tiempo se le ha de conceder”. (p.230).

Las cobranzas son políticas que valen para fortalecer juicios, evitar injusticias, al momento de reclamos, simplificar las diligencias de cobro, implantar prioridades y normas de conducta que deben tomar los encargados de gestionar los impagados (Brachfield, 2005, p.147).

Gitman (2003) manifiesta: la entidad muestra procedimiento significativos en la cobranza de las cuentas pendientes de cobro, antes de que lleguen a su vencimiento; considerando la notificación, llamadas telefónicas, visitas personales, agencias de cobranzas y aspectos legales. (p.242)

Asimismo, Levy (2009, p. 212), en concordancia a la competencia del mercado y a los clientes son los procedimientos que la empresa persigue para recuperar la cartera vigente y vencida. (p.212)

Haime. (2005) nos dice: las políticas de cobro tienen diferentes características:

Restrictivas: caracterizadas por la concesión de créditos en periodos sumamente cortos, las normas de crédito son estrictas y por ello se usa una política de cobranza agresiva.

Liberales en sentido contrario a las políticas restrictivas, las liberales tienden a ser magnas, se otorgan créditos considerando las políticas que usan en las empresas de la competencia, no presionan enérgicamente en el proceso de cobro y son menos exigentes en condiciones y establecimientos de periodos para el pago de las cuentas.

Racionales: Se caracterizan por conceder los créditos a plazos razonables según las características de los clientes y los gastos de cobranza; se aplican considerando los cobros a efectuarse y que proporcionen un margen de beneficio razonable. (p. 212)

Importancia de las cuentas por cobrar.

Una cuenta por cobrar se origina de diversas maneras, pero en todas las empresas o entidad económica crea un derecho en el cual le exige al tercero el pago de la misma. Por el cual Bernal (2010), indica que las cuentas por cobrar representan una de las partidas del activo más importantes en la entidad. Las cuentas a cobrar a clientes vencidas correspondientes productos vendidos o servicios prestados constituyen las más significativas. No es de extrañar que las cuentas de clientes representen entre el 30 y el 50 % de los activos circulantes de la empresa. De todas las partidas del activo, únicamente de la caja y bancos ofrece mayor liquidez, por lo tanto, no es de extrañar que los auditores independientes deban dedicar una parte considerable de su trabajo a estudiar estas cuentas. Para el auditor tanto

interno como independiente, las cuentas por cobrar representan un reto constante, no solamente debido a su importancia y liquidez sino también al cambio continuo de su composición básica. (p.1)

2.2.2 Liquidez

2.2.2.1 Definiciones.

Caraballo (2013) afirma: La liquidez es la fuerza que tiene el ente para cumplir con las obligaciones a un corto menor medida que se determinaran una variedad de indicadores financieros como el capital de trabajo, la razón circulante y la prueba acida (p14).

La liquidez es la capacidad que tiene una empresa para pagar sus deudas (pasivo) a corto plazo con su activo a corto plazo. Nosotros preferimos definir la Liquidez como la “capacidad para afrontar los compromisos a corto plazo con nuestros ingresos y disponibilidades a corto plazo”. Y ampliamos, la capacidad de generar efectivo a corto plazo para afrontar deudas a corto plazo. Y el matiz es muy importante, es fundamental. (Díaz, 2012 p.59)

García (2011) expresa que: la liquidez es una cualidad de los activos para ser convertidos en dinero efectivo de forma inmediata, sin disminuir su valor. Por definición, el dinero es el activo con mayor liquidez, al igual que los depósitos en bancos. También se emplea con frecuencia el término “activos líquidos”, para referirse al dinero y a los activos que pasan a dinero en efectivo rápidamente. Pero para otros elementos que no son dinero, la liquidez presenta dos dimensiones. La primera se remite al tiempo necesario para convertir el activo en dinero; la segunda es el grado de seguridad relacionado con el precio o la razón de conversión. (p.124).

Por lo tanto, la liquidez es una de las variables de estudio en la investigación se muestra y se da a reflejar el volumen, de las cuentas pendientes de cobro y remplacen en efectivo en la entidad a un tiempo establecido.

Según Sócala (2010), nos dice que al obtener liquidez, la empresa puede confrontar dos puntos resaltantes: Primero, podrá pagar las deudas contraídas, así como los pagos presentados en el curso normal del negocio; es decir, pago a proveedores, mano de obra y dividendos. Segundo, podrá estar preparado frente a situaciones inesperadas o podrá invertir en negocios que considere rentables (p.1).

Flores (2013), nos menciona que La liquidez es la capacidad de pago que tiene una empresa para afrontar sus obligaciones conforme estas vayan venciendo, es decir cumplir con cancelar dichos pasivos. (p.147).

Rubio, (2010) Liquidez: En una empresa puede hacer frente a sus obligaciones es la medida de su liquidez a corto plazo. La liquidez implica, por tanto, la capacidad puntual de convertir los activos el líquido o de obtener disponible para hacer frente a los vencimientos a corto plazo. (p.16)

2.2.2.2 Objetivos de liquidez.

García (2010), resalta que los objetivos de liquidez es medir: (a) el índice de liquidez disponible, (b) la habilidad del compromisos inmediatos para cubrir, (c) el índice de solvencia inmediata repercute significativamente, (d) la habilidad para cubrir costos inmediatos, (e) las inversiones de los acreedores y propietarios. (p.193)

Ricra (2014), manifiesta que los objetivos a considerar en la liquidez son: (a) servir de herramienta para generar mayo del capital de la empresa, (b) evaluar la efectividad de la administración financiera de un proyecto, (c) evaluar incentivos locales. (p.10)

2.2.2.3 Importancia de liquidez.

Caraballo (2013), la relevancia de hacer una evaluación de la liquidez repercute en: Releva toda la información existente a los efectos de trabajar con

un mayor grado de certeza en la definición del plan comercial de la organización.

Determinar las fortalezas y debilidades propias de la organización y del producto, a los efectos de diseñar una buena estrategia competitiva. Contar con elementos firmes que permitan trabajar con un cierto grado de certidumbre respecto a los objetivos comerciales planteados.

Elaborar el plan comercial que al ser factible se convierte en una mayor probabilidad de éxito para la organización. (pp.14-15)

Beltrán (2014), la liquidez representa la agilidad de los activos para ser convertidos en dinero en efectivo de manera inmediata sin que pierdan su valor. Mientras más fácil es convertir un activo en dinero, significa que hay mayor liquidez. En la empresa, la liquidez es uno de los indicadores financieros más importantes sobre los que se mide a la empresa. Dependiendo del grado de liquidez, se juzga la capacidad que tiene una empresa de cumplir con sus obligaciones de corto plazo. También permite medir el riesgo de permanecer solvente en situaciones de crisis.

Como se mencionó anteriormente la liquidez de una empresa se mide por su capacidad para cumplir con sus obligaciones de corto plazo a medida que estas llegan a su vencimiento. La liquidez se refiere a la solvencia de la posición financiera general de la empresa, es decir, la facilidad con la que puede pagar sus cuentas. Debido a que un precursor común de los problemas financieros y la bancarrota es una liquidez baja o decreciente, estas razones dan señales tempranas de problemas e flujo de efectivo y fracasos empresariales inminentes. Desde luego, es deseable que una compañía pueda pagar sus cuentas, de modo que es muy importante tener suficiente liquidez para las operaciones diarias. Ya que los activos líquidos, como el efectivo mantenido en bancos y valores negociables, no tienen una tasa particularmente alta de rendimiento, de manera que los accionistas no querrán que la empresa haga una sobreinversión en liquidez. Las empresas tienen que equilibrar la necesidad de seguridad que proporciona la liquidez

contra los bajos rendimientos que los activos líquidos generan para los inversionistas. (p.2)

2.2.2.4 Gestión de liquidez

La gestión de liquidez es denominada por el gran interés al respecto de la correcta administración del efectivo, para lograr el objetivo se necesita determinar las necesidades mínimas para la empresa parte del supuesto de que el mínimo de necesidades de liquidez está dado por el promedio de caja requerido por la entidad con ritmos constantes en los niveles de compras, producción y ventas; donde la rotación de caja es el número de veces en que la caja del negocio rota realmente en el período analizado. El ciclo de caja implica el uso del efectivo para adquirir materias primas, transformarlas en productos terminados y venderlas a los clientes, además de pagar los gastos generales. Una empresa rentable tiene que recibir más efectivo que el que ha pagado al concluir el ciclo operativo para afrontar los pagos necesarios, en el Modelo del Ciclo de Conversión del Efectivo se usan los siguientes. (Rizo, 2006, p.9)

La gestión de liquidez es fundamental a partir del análisis de la capacidad inmediata de pago y comprobar luego si la empresa está funcionando cerca de su efectivo medio ya que, si existiera exceso de liquidez con un nivel de efectivo superior al máximo aceptable, la medida a tomar sería reducir el costo de oportunidad por la tenencia de efectivo, minimizando el mismo. En el caso de haber déficit monetario, el método a aplicar sería optimizar financieramente todo activo que encierra inmovilidad de recursos monetarios. Es considerada como un fin en sí misma por algunos empresarios, cuando en realidad hay que buscarla en todas las partidas desagregadas del Estado de Situación de la empresa y hacer un estudio profundo de cada parte. (Santander, 2007, p.57)

2.2.2.5 Ratios.

Aching (2006) sostiene que: La liquidez es la medición que tiene una entidad de hacer frente a sus deudas en el corto plazo, atendiendo al grado de liquidez del activo circulante.

Una ratio es una razón, es decir, la relación entre dos números. Son un conjunto de índices, resultado de relacionar dos cuentas del Balance o del estado de Ganancias y Pérdidas. Las ratios proveen información que permite tomar decisiones acertadas a quienes estén interesados en la empresa, sean éstos sus dueños, banqueros, asesores, capacitadores, el gobierno, etc. Por ejemplo, si comparamos el activo corriente con el pasivo corriente, sabremos cuál es la capacidad de pago de la empresa y si es suficiente para responder por las obligaciones contraídas con terceros.

Sirven para determinar la magnitud y dirección de los cambios sufridos en la empresa durante un periodo de tiempo. Fundamentalmente las ratios están divididas; (a) de liquidez, (b) de endeudamiento, solvencia o de apalancamiento, (c) de rentabilidad, (d) de gestión, operativos o de rotación. (p.15).

Coello (2015), las ratios, razones o indicadores financieros son coeficientes o razones que proporcionan unidades contables y financieras de medida y comparación, a través de las cuales, la relación entre sí de dos datos financieros directos permite analizar el estado actual o pasado de una organización. (p.1)

Ortiz (2015), las ratios financieras (o indicadores financieros) son magnitudes relativas de dos valores numéricos seleccionados extraídos de los estados financieros de una empresa. A menudo se utiliza en contabilidad, con objeto de tratar de evaluar la situación financiera global de una empresa u otra organización. En la gestión de los recursos económicos empresariales, una de las herramientas más utilizadas que permite visualizar e interrelacionar las diferentes variables que inciden en la toma de decisión para el análisis

de los estados son las ratios financieras. Siendo quizás una herramienta, prácticamente, imprescindible a la hora de examinar el comportamiento de la empresa en términos de la gestión de las finanzas. En ese sentido, nos interesa abordar el tema de las ratios financieras con el fin de explicarlos y proveer de una panorámica de qué son, cómo funcionan y de qué manera se pueden interpretar dentro de la administración de una pequeña o mediana empresa. (p.1)

2.2.2.6 Ratios de liquidez.

Mascareñas (2011), las ratios de liquidez “miden la posibilidad de la empresa de hacer frente a sus deudas más inmediatas con el dinero líquido que ella va generando. La ratio de liquidez relaciona el activo circulante con el pasivo circulante”. (p.261)

Coello (2015), “indican que la ratio de liquidez es la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones de corto plazo.” (p.336)

Flores (2013), hace énfasis a la Liquidez efectiva como una ratio financiera. Donde el índice de liquidez muestra el nivel de solvencia financiera de corto plazo de la empresa, en función a la capacidad que tiene para hacer frente a sus obligaciones de corto plazo que se derivan del ciclo de producción. Para dicho propósito, se han considerado dos indicadores que miden en distintos grados la capacidad de pago corriente de la empresa. (p.193)

La solvencia resalta el grado de aumento en la entidad para ser frente a sus obligaciones monetarias a corto plazo, según plazos de pago y acuerdos de vencimiento. El grado de liquidez determina la solvencia económica de la empresa, para poder cubrir a tiempo las obligaciones por pagar. Una liquidez baja o decreciente, advierte señales tempranas de problemas de falta de caja o disponibilidad monetaria, establecida en el estado de flujo de efectivo,

aspecto que si no se controlan pueden conducir a fracasos empresariales (Barajas, 2008).

a) Liquidez corriente.

Es la razón financiera de solvencia a corto plazo, citada con mayor frecuencia, la cual se da al dividir el Activo Corriente contra el Pasivo Corriente. Mide la cantidad de veces que los activos corrientes pueden respaldar las obligaciones en un tiempo establecido. Se expresa de la manera siguiente:

$$\text{Liquidez corriente} = \frac{\text{Activos corrientes}}{\text{Pasivos corrientes}}$$

El resultado se interpreta que de cada unidad monetaria la empresa debe, una determinada cantidad de obligaciones de corto plazo. (Barajas, 2008).

Ríos y Pérez (2013), la Liquidez corriente hace relación a los activos corrientes o circulantes con los pasivos corrientes, esta muestra la capacidad puntual de convertir los activos que tiene la empresa en disponible para hacer frente a sus vencimientos a corto plazo, su eficiente control periodo permite prevenir problemas de insolvencia a la empresa. (p. 60)

Gitman y Chad (2012), este considera la efectiva dimensión de la organización en cualquier instancia del tiempo y es comparable con diferentes empresas de la misma actividad, afirma que la liquidez corriente, mide la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones de corto plazo, es decir representa la agilidad que tiene una empresa para solventar sus obligaciones en un período menor a un año. (p.65)

b) Razón rápida (de liquidez severa o prueba ácida).

Se calcula restando de los activos corrientes, los inventarios, que por lo general es el activo corriente menos líquido, y el resultado dividiéndolo para los

Pasivos corrientes. La finalidad es cumplir con las deudas a un menor plazo sin tener en cuenta la venta de inventarios, por tanto, mide la capacidad de pago inmediato a las deudas a corto plazo. Con frecuencia se considera aceptable un cociente de uno. La fórmula es:

$$\text{Razón rápida} = \frac{\text{Activo corrientes} - \text{Inventario}}{\text{Pasivos corrientes}}$$

La disminución del inventario, generalmente, proviene de dos factores principales: 1) dificultad de venta de los inventarios, porque tener características de productos intermedios o de propósitos especiales; 2) el inventario se vende mayormente a crédito, y dificulta la rotación de inventarios, y la conversión en efectivo.

Flores (2012), nos dice que la prueba acida establece con mayor propiedad la cobertura de las obligaciones de la empresa a corto plazo. Es una medida más apropiada para medir la liquidez porque descarta a los inventarios y a los gastos pagados por anticipado en razón que son desembolsos ya realizados. Si el resultado es mayor a 1 significa que la empresa cuenta con activos líquidos para cubrir con sus obligaciones y de la misma forma si el resultado es menor a 1 significa que la empresa no tiene activos líquidos suficientes para cubrir sus obligaciones, pero esto no significa que para la empresa sea perjudicial, sino que depende del tipo de sector al que pertenece y de su capacidad de pago en el tiempo analizado. (p.193)

Chad (2012), afirma que, “el nivel de la razón rápida que una empresa debe esforzarse por alcanzar depende en gran medida del sector en la cual opera”. (p.67).

Además, se puede utilizar:

c) Ratio prueba defensiva (de liquidez absoluta o supe ácida).

Permite dar la veracidad de la empresa en un tiempo corto, considerando activos dados en efectivo donde la información puede ser negociado, retirando los índices en el momento y las cuentas del activo corriente tienen una variedad de precios. Nos muestra en porcentajes, la medición del ente para trabajar con sus propias herramientas, sin interponer al ingreso exclusivo. evaluamos este ratio utilizando la división del total de saldos de caja y bancos contra el derecho exigible.

$$\text{Prueba defensiva} = \frac{\text{Caja y Bancos}}{\text{Pasivo Corriente}} * 100$$

d) Ratio capital de trabajo.

Se plasma la semejanza de los Activos Corrientes y los Pasivos Corrientes. El Capital de Trabajo es la diferencia entre los Activos Corrientes restando el Pasivos

$$\text{Capital de trabajo} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

Capítulo III

Alternativas de Solución

3.1 Solución a la casuística

Se analizaron en los estados financieros la liquidez y la rentabilidad de las cuentas por cobrar, a fin de conocer las operaciones administrativas y contables para los proceso de créditos y deudas pendiente de cobro de la incidencia en la liquidez en la entidad Comercial Alimenticia S.A.C.

Se reflexionó sobre las decisiones y procesos ineludibles para optimizar la gestión de crédito y cobranza los cuales trascendieron efectivamente en el mejoramiento de la gestión de crédito y cuentas por cobrar que a continuación presentamos:

A ello aplicaremos el manual de organización y funciones (MOF).

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)

PRESENTACIÓN

La Empresa Comercial Alimenticia S.A.C., es una empresa que se dedica a la venta de por mayor y menor de todo tipo de golosinas a nivel nacional, con 20 años en el mercado, la empresa alcanzo un alto reconocimiento a nivel Nacional.

La empresa se orienta con atención relevante orientada a reflejar un valor agregado al cliente y con personal motivado y capacitado.

Se dice también para llegar Al propósito, siempre será necesario dibujar una estructura funcional que sea preciso y fácil de comprender las responsabilidades, obligaciones, niveles de autoridad y de coordinación que deben tener todos los que integran en la Empresa, con la finalidad que su aporte, con bastante compromiso en el trabajo para lograr esos propósitos y metas.

El MOF es un material técnico normativo de gestión de ayuda donde se evaluara los esfuerzos logrados sean eficientes y den un resultado favorable.

También diremos que el manual es un resultado de un estudio y análisis de la visión y misión de la Empresa teniendo en cuenta los requisitos y necesidades que requiere el mundo profesional cada vez más renovado.

Así, se ha elaborado las responsabilidades como parte de las funciones que el cual se trabajara de la mano con el manual de Procedimientos y un Sistema Computarizado de datos Integrales, en esta parte de la elaboración, ayudaran no solo será beneficiado los que servimos; si no también serán a la Empresa dando un resultado con competitividad para el desarrollo del país.

El proceso del MOF ha sido creado con el apoyo Gestión Humana en procesos administrativos mediante una coordinación de todos los trabajadores en general, a ellos nuestro agradecimiento y gratitud por su apoyo, sugerencias y estímulos en la elaboración del presente documento

San Isidro, Enero de 2017

Gestión de Talento Humano
Comercial Alimenticia S.A.C.

TITULO I

ASPECTOS GENERALES

A. FINALIDAD DEL MANUAL

El presente MOF de la empresa Comercial Alimenticia S.A.C. es un base de datos normativo que tiene como objetivo:

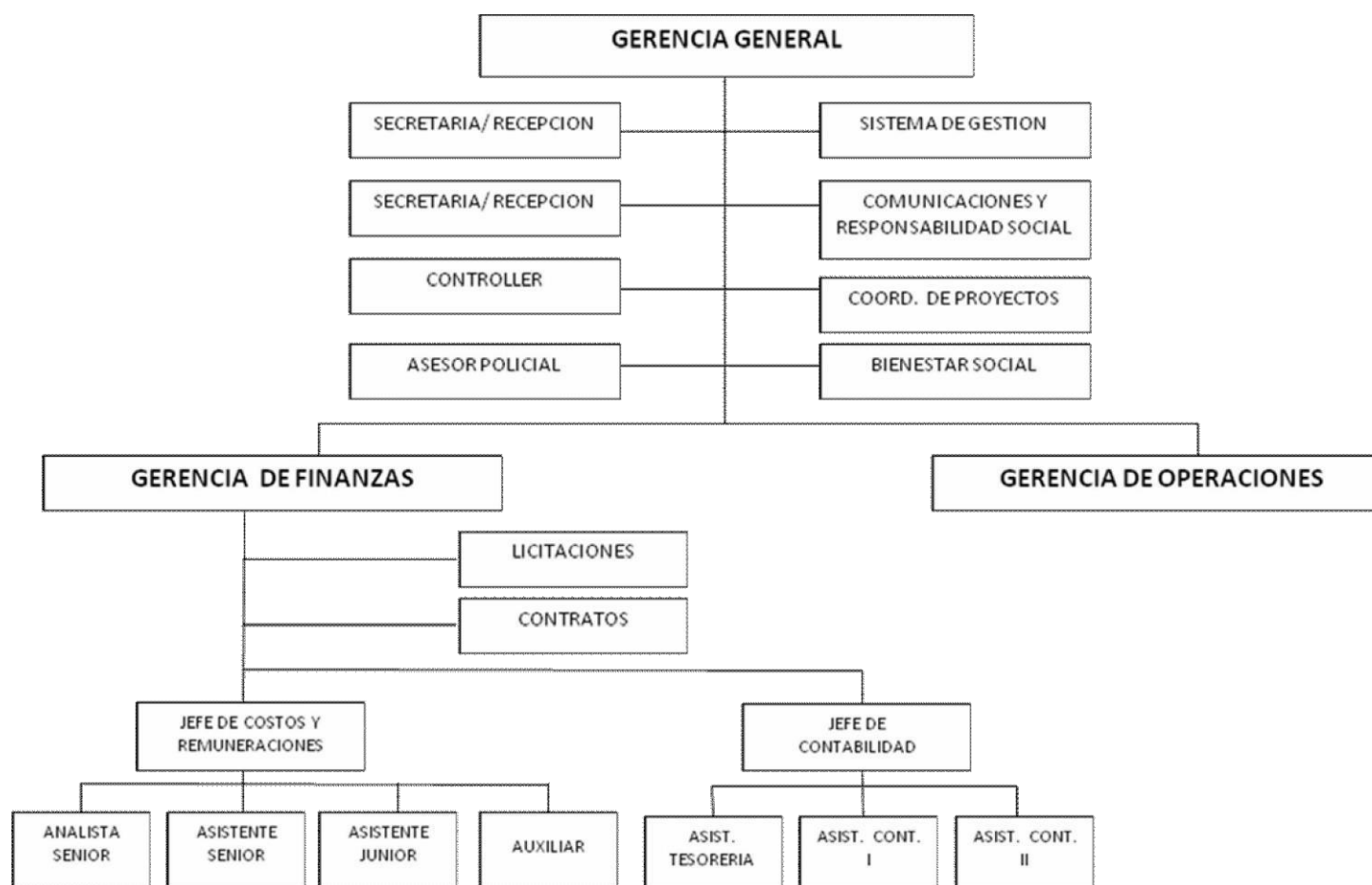
1. Presentar la estructura de todas las áreas que se relacionan la empresa da a conocer los roles específicos de su componente interno, los grados de responsabilidad el cual es delegado por cada uno de los departamentos y las relaciones internas y externas de la empresa.
2. Definir detalladamente su organización y funciones.
3. Establecer nombramientos acerca de sus funciones y responsabilidades de cada uno de los personales que labora en cada área de la empresa. Por ello se distribuirán fotocopias del presente Manual de Organización y Funciones.

Todos los colaboradores están en cumplir con lo dirigido según el MOF

Las actividades que no están dentro del informe deben de aplicarse de correspondiente a una lógica interpretativa del Manual.

B. ALCANCE

El presente Manual, establece la organización de la Empresa Comercial Alimenticia S.A.C, siendo como aplicación de trabajo de todo el personal en las diferentes departamento de la Empresa, desde la Gerencia General, Gerentes de las Áreas Administrativas, Representante Legal Operativas, y Personal que labora en los distintos niveles.





TÍTULO II

ESTRUCTURA ORGÁNICA

A. FUNCIONES GENERALES DE LA EMPRESA

Administrar el servicio de seguridad de acuerdo a las necesidades del mercado, disminuyendo los errores del servicio de seguridad en el establecimiento de nuestros clientes, ayudando a mejorar nuestras operaciones en el crecimiento de nuestro personal.

B. ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA EMPRESA

ÓRGANOS DE DIRECCION

- El Gerente General
- El Secretario de Gerencia

ÓRGANOS DE ASESORAMIENTO

- Asesoría contable
- Asesoría Legal
- Asesoría Policial

ÓRGANOS DE LINEA

➤ Gerencia de Operaciones Lima

- El Coordinador
- -Asistente del cordinador
- Jefe de Control
- -Asistente de Control
- -Controladores de calidad
- -Lideres zonal
- -Practicantes

➤ Gerencia de Operaciones Provincias

- Sub. Gerencia de Operaciones Provincias
- Líderes Regionales
- Líderes provinciales

Área de Costos y Remuneraciones

- Jefe de Costos y Remuneraciones
 - Analista
 - Asistente de costos
 - Asistente de recursos humanos
 - Auxiliar de recursos humanos
 - Practicante

Área de Contabilidad

- Jefe de Contabilidad
 - Asistente de Tesorería
 - Asistente de Contabilidad
 - Auxiliar de contabilidad de Contabilidad
 - Practicante
- Jefe de Facturación y Comunicación
 - Asistente de Facturación

Área de Logística

- Jefe de logística
 - Asistente de Logística
 - Practicante

Área del Gestión del Talento Humano

- Sub Gerente de Gestión de Talento Humano
- Analista de gestión de talento humano

Gestión de Créditos:

La empresa Comercial Alimenticia S.A.C. en algunos casos incentiva los grados de venta dando metas a cumplir durante plazos de tiempo, el cual es un dato importante; pero debe conocer que toda venta que se dé al crédito trae siempre riesgos, generados por tardanza del pago del cliente o en el casos de no recuperar el efectivo por la venta, es primordial asumir el riesgo. Sugerimos que se debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

Formulación de un manual de políticas y procedimientos para los créditos y los procesos de cobro, vigilando principalmente el riesgo crediticio.

Diseñar un modelo de información administrativa de cartera de crédito por cliente para los responsables de las ventas para una información actualizada del vencimiento de los créditos.

Inspeccionar diariamente el despacho de crédito, para examinar el historial financiero de los clientes antes de otorgarles créditos.

Capacitar constantemente al personal de crédito y cobranza hacia la optimización del manejo de la cartera de clientes y el análisis de los créditos. Monitorear periódicamente los créditos otorgados, con el análisis de riesgo por cliente y ejecutar el check list de la documentación solicitada para conceder créditos.

Es fundamental entonces que las políticas para el otorgamiento de una mercancía de venta de la entidad comercial Alimenticia S.A.C. se tengan en cuenta: Situación económica del cliente - Situación económica del entorno - Descuento por pronto pago - Compra mínima - Crédito inicial - Cancelaciones.

Gestión en cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar vencidas es una parte ineludible del proceso de cobranza. Mientras la empresa Comercial Alimenticia S.A.C. venda a crédito, tarde o temprano tendrá clientes que no ejecuten sus pagos dentro de las cláusulas considerados.

Teniendo en cuenta el proceso de cobro es el conjunto de procedimientos que la entidad Comercial Alimenticia S.A.C. utiliza para asegurar la recuperación de sus cuentas vencidas, sugerimos:

Revisar y llevar un control firme de las cuentas por cobrar para examinar y cambiar los ajustes y plazos asignados de crédito.

Implantar métodos para el cobro de clientes, mediante llamadas telefónicas para que se acerquen a cancelar sus deudas, mensajes recordatorios de pago, enviar estados de cuenta para conocimiento de sus cuentas a vencer. Constituir el área legal para que solucione la morosidad de la cartera de clientes y plantee un sistema de control apropiado en la empresa para las fechas de vencimientos de los créditos.

Ejecutar análisis de los indicadores financieros para controlar y evaluar las actividades de la empresa, a fin de determinar las causales de la toma de decisiones y corregir las estrategias de cobro y crédito.

Se presenta el estado de situación financiera y el estado de resultados integral al 31-03-2017 después realizado la provisión contable por cobranza dudosa, en donde se muestra el importe monetario de la cobranza dudosa originada por la morosidad de los clientes.

EMPRESA COMERCIAL ALIMENTICIA SAC

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
(EXPRESADO EN NUEVOS SOLES)

AL 31 DE MARZO DEL 2017

ACTIVO	MARZO 2017		PASIVO	MARZO 2017	
	IMPORTE	%		IMPORTE	%
ACTIVO CORRIENTE			PASIVO CORRIENTE		
Efectivo y equivalente de efectivo	22,932.16	7.2900%	Tributos por pagar	29,607.00	0.41%
Cuentas por cobrar comerc.terceros	930,344.00	12.98%	Cuentas por pagar comerciales terceros	547,458.09	8.48%
Estimacion de cobranzas dudosas	-308,314.00	-4.30%	Remuneraciones y participaciones por pagar	18,404.00	0.26%
Cuentas por cobrar diversas-terceros	204,798.00	2.86%	Obligaciones financieras	2,899,223.00	40.45%
Servicios y otros contratos por anticipado	204,798.00	3.36%	Participaciones por pagar	3,558.00	0.05%
Existencias	3,477,053.00	41.51%	Cuentas por pagar accionistas y direct.	208,261.00	2.91%
Activo diferido	90,287.00	1.26%	Cuentas por pagar diversas- terceros	4,860.00	0.07%
Otros activos corrientes	211,861.00	2.96%			
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	4,833,759.16	67.92%	TOTAL PASIVO CORRIENTE	3,711,371.09	52.63%
ACTIVO NO CORRIENTE			PASIVO NO CORRIENTE		
Activos adquiridos en arrendamiento financiero	899,248.00	12.54%	Obligaciones financieras	600,707.00	8.13%
Inmueble, maquinaria y equipo (neto)	2,437,515.00	34.00%	Cuentas por pagar diversas terceros	251,350.00	3.40%
Depreciacion de activos fijos	-1,039,018.00	-14.49%	Pasivo diferido	27,063.00	0.37%
Intangible	2,119.00	0.03%	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	879,120.00	11.90%
			TOTAL PASIVO	4,590,491.09	64.53%
			PATRIMONIO		
			Capital social	2,308,370.00	31.23%
			Reserva legal	59,390.00	0.80%
			Resultados acumulados	130,614.00	1.77%
			Resultados del ejercicio	44,758.07	0.61%
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	2,299,864.00	32.08%	TOTAL PATRIMONIO	2,543,132.07	35.47%
TOTAL ACTIVO	7,133,623.16	100.00%	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	7,133,623.16	100.00%

Se puede apreciar que el importe monetario de la estimación de cobranza dudosa al cierre del 31-03-2017 es de S/. 308,314.00 y representa el 4.33% del total activo.

Se concluye que los clientes de la empresa no están cumpliendo con los plazos establecidos de crédito para realizar el pago, la gran mayoría de clientes morosos se encuentran en las zonas de las provincias de Cerro de Pasco, Huancayo y Huánuco.

Se detalla la relación de los clientes morosos en la cual se mostrará el importe monetario del dinero pendiente por cobrar:

Cartera de cliente morosos al 31.12.2016

	Importe S/.	%
Cerro de Pasco		
AGUILAR ALFEREZ SERGIO	15,415.00	
ATAMARI DE CANSAYA FELICIANO	18,498.00	
AYMA CONDE OCTAVIO	14,320.00	
HUANCA BAUTISTA EDUARDO	21,581.00	
EDGAR GERMAN JUSTO	12,332.00	
EDITH GERMANO RICODON	23,280.00	
ELENA GRIEGO LUZ	11,510.00	
Total	116,936.00	37.93%
Huancayo		
ELOISA HEBREO CONSAGRADA	17,480.00	
ARROYO RAMIREZ, EFRAIN	14,620.00	
BAYLON ROJAS, ISELA FLOR	16,970.00	
BEDREGAL CANALES, LUZ MARINA	8,950.00	
BENAVIDES ESPEJO, JAVIER	28,630.00	
BOZA SOLIS, NELSON	19,418.00	
Total	106,068.00	34.40%
Huánuco		
CHANCOS MENDOZA, ZARITA	28,147.00	
CHIRINOS LACOTERA, CARLOS	15,241.00	
CORES MORENO, DORIS	26,894.00	
CORTEZ LOZANO, MARIBEL CORINA	15,028.00	
Total	85,310.00	27.67%
Total General	308,314.00	100%

Relación de facturas de cobranza dudosa al 31.12.16

IMPORTE DE FACTURA		
HUANCAYO		
ELOISA HEBREO CONSAGRADA		
17/03/2016	FT/001-15522	3,150.00
23/04/2016	FT/001-16123	4,670.00
28/04/2016	FT/001-16910	248.00
27/05/2016	FT/001-17224	7,180.00
21/03/2016	FT/002-17224	4,280.00
30/03/2016	FT/002-16855	5,470.00
		24,998.00
ARROYO RAMÍREZ, EFRAÍN		
24/04/2016	FT/001-16855	2,240.00
30/05/2016	FT/002-15910	2,630.00
29/03/2016	FT/002-16950	4,170.00
27/04/2016	FT/002-17720	3,413.00
12/05/2016	FT/002-37570	3,332.00
27/06/2016	FT/002-39230	6,055.00
		21,840.00
BEDREGAL CANALES, LUZ MARINA		
26/06/2016	FT/002-39875	3,311.00
12/07/2016	FT/002-39987	2,990.00
31/07/2016	FT/002-40817	2,649.00
20/04/2016	FT/002-36824	9,080.00
27/05/2016	FT/002-38780	12,150.00
15/06/2016	FT/002-39810	7,400.00
17/06/2016	FT/002-39788	9,520.00
		47,100.00
BOZA SOLIS, NELSON		
02/06/2016	FT/002-39952	5,831.00
02/07/2016	FT/002-40913	4,067.00
03/07/2016	FT/002-39953	2,232.00
		12,130.00
TOTALES		106,068.00

IMPORTE DE FACTURA		
HUANUCO		
CHANCOS MENDOZA, ZARITA		
17/03/2016	FT/003-11213	3,250.00
23/04/2016	FT/003-11539	4,730.00
28/04/2016	FT/003-11945	2,180.00
27/05/2016	FT/003-12133	2,900.00
21/03/2016	FT/003-12435	3,157.00
30/03/2016	FT/003-12501	4,996.00
		21,213.00
CHIRINOS LACOTERA, CARLOS		
24/04/2016	FT/003-12623	6,120.00
30/05/2016	FT/003-12715	8,440.00
29/03/2016	FT/003-11229	1,110.00
27/04/2016	FT/003-11597	1,410.00
12/05/2016	FT/003-12187	1,230.00
27/06/2016	FT/003/12456	1,910.00
		20,220.00
CORES MORENO, DORIS		
26/06/2016	FT/003-11599	1,850.00
12/07/2016	FT/003-11230	10,850.00
31/07/2016	FT/003-11938	5,678.00
20/04/2016	FT/003-12194	9,080.00
27/05/2016	FT/003-12755	3,500.00
15/06/2016	FT/003-12187	850.00
17/06/2016	FT/003-12492	325.00
		32,133.00
CORTEZ LOZANO, MARIBEL		
02/06/2016	FT/003-11609	5,831.00
02/07/2016	FT/003-12467	4,067.00
03/07/2016	FT/003-12775	1,846.00
		11,744.00
TOTALES		85,310.00

EMPRESA COMERCIAL ALIMENTICIA SAC

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
(EXPRESADO EN NUEVOS SOLES)
AL 31 DE MARZO DEL 2017

	MARZO 2017	%
VENTAS	5,796,619.00	100%
COSTO DE VENTAS	<u>-4,400,213.00</u>	-75.91%
UTILIDAD BRUTA	1,396,406.00	
GASTOS ADMINISTRATIVOS	-414,024.00	-7.14%
PROVISION POR COBRANZA DUDOSA	<u>-308,314.00</u>	-5.32%
GASTOS DE VENTA	-249,193.00	5.66%
UTILIDAD DE OPERACIÓN	424,875.00	
GASTOS FINANCIEROS	-365,199.00	-6.30%
INGRESOS EXCEPCIONALES	<u>6,778.00</u>	0.12%
UTILIDAD NETA ANTES DE IMPUESTO SOBRE LA RENTA	66,454.00	
RESERVA LEGAL	-2,092.00	-0.04%
IMPUESTOS SOBRE LA RENTA	19,603.93	-0.34%
UTILIDAD NETA	44,758.07	0.77%

Estado de Resultados notamos que el importe monetario de la provisión de cobranza dudosa al cierre del 31-03-2017 es de S/. 308,314.00 y representa el 5.32% de las ventas totales.

Se concluye que la provisión por cobranza dudosa afecta y disminuye a las cuentas renta de tercera (representa el 0.34% del total de las ventas), reserva legal (representa el 0.04% del total de las ventas) y utilidad del ejercicio (representa el 0.77% del total de las ventas).

A continuación, se mostrará el estado de situación financiero 2017. Después que se aplicó las recomendaciones para la solución a la falta de liquidez.

EMPRESA COMERCIAL ALIMENTICIA SAC
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
(EXPRESADO EN NUEVOS SOLES)
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017

ACTIVO	2017		PASIVO	2017	
	IMPORTE	%		IMPORTE	%
ACTIVO CORRIENTE			PASIVO CORRIENTE		
Efectivo y Equivalente de Efectivo	67,374.00	0.95%	Tributos por pagar	29,607.00	0.42%
Cuentas por Cobrar comercial terceros	622,030.00	8.73%	Cuentas por pagar comerciales terceros	345,666.00	4.85%
Cuentas por Cobrar Diversas-terceros	204,798.00	2.87%	Remuneraciones y Participaciones por pagar	18,404.00	0.26%
Servicios y Otros Contratos por Anticipado	240,949.00	3.42%	Obligaciones Financieras	2,899,223.00	40.67%
Existencias	3,477,053.00	48.42%	Participaciones por Pagar	29,852.00	0.42%
Otros Activos	211,861.00	2.97%	Cuentas por Pagar Accionistas y directores	208,261.00	2.92%
Activo Diferido	4,372.00	0.06%	Cuentas por Pagar Diversas- terceros	4,860.00	0.07%
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	4,828,437.00	67.42%	TOTAL PASIVO CORRIENTE	3,535,873.00	49.61%
ACTIVO NO CORRIENTE			PASIVO NO CORRIENTE		
Activos adquiridos en arrendamiento financiero	899,248.00	12.62%	Obligaciones financieras	600,707.00	8.43%
Inmueble, maquinaria y equipo (neto)	1,398,497.00	19.93%	Cuentas por pagar Diversas terceros	251,350.00	3.53%
Activos intangibles (neto)	2,119.00	0.03%	Pasivo diferido	27,063.00	0.37%
			TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	879,120.00	12.33%
			TOTAL PASIVO	4,414,993.00	61.94%
			PATRIMONIO		
			Capital Social	2,308,370.00	32.38%
			Reserva Legal	59,390.00	0.83%
			Resultados Acumulados	130,614.00	1.83%
			Resultados Del Ejercicio	214,934.00	3.02%
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	2,299,864.00	32.58%	TOTAL PATRIMONIO	2,713,308.00	38.06%
TOTAL ACTIVO	7,128,301.00	100.00%	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	7,128,301.00	100.00%

Se realizó la aplicación de las ratios financieras al nuevo estado financiero para presentar el nuevo panorama de la empresa.

Evaluación de estados financieros, con relevancia en la solución y efectividad de la Gestión de Cuentas por Cobrar

Razones de liquidez

Para conocer el progreso financiero de los activos y pasivos corrientes de la empresa Comercial Alimenticia S.A.C, presentamos resultados eficientes en propicias condiciones y efectivas en el aprovechamiento de todo los recursos, haciendo uso de ratios financieros de liquidez.

Razón de corriente

Finalidad: analizar el avance que cumple con la empresa con sus obligaciones financieras en un plazo menor.

RAZÓN DE CORRIENTE al 2017						
FORMULA	AÑOS					
	2017		2016		2015	
Activo corriente	S/ 4,833,759.16		S/ 5,090,751.00		S/ 3,963,638.00	
Pasivo corriente	S/ 3,711,371.09	S/ 1.30	S/ 3,798,187.00	S/ 1.34	S/ 2,792,985.00	S/ 1.41

Análisis: Al comparar los datos, realizadas con porcentajes de los estados financieros, la empresa mejoraría su liquidez, avanzando de S/ 1.34 en el 2016 a S/ 1.30 en el 2017. La nueva ratio es la información de los procedimientos nuevos y ajustes a las políticas que se han propuesto, que le permitirían a la empresa recuperar los saldos de las cuentas por cobrar que se traen acumulados hasta 2017, con un uniforme comportamiento para los años seguidos, en el que a mejorar, los saldos de la cuenta estarían reforzados solo por los montos cuyo vencimiento aún no ha llegado.

Prueba ácida

Finalidad: La disponibilidad enseguida de la empresa resalta sobre las cifras de los estados financieros para hacer ante a obligaciones de menor plazo

PRUEBA ÁCIDA al 2017						
FORMULA	AÑOS					
	2017	RATIO	2016	RATIO	2015	RATIO
(activo corriente - inventario)	S/ 1,356,706.16		S/ 1,613,698.00		S/ 1,514,840.00	
pasivo corriente	S/ 3,711,371.09	S/ 0.36	S/ 3,798,187.00	S/ 0.42	S/ 2,792,985.00	S/ 0.54

Análisis: La prueba ácida se determina a los datos de los estados financieros, teniendo en firmeza de la razón de corriente sobresale, de tal manera que, se favorezca la liquidez inmediatamente de la empresa a una debida aplicación en los procedimientos obtenidos, ya que en un inicio la empresa mostraba tener un aproximado en S / 0.42 por cada sol de deuda a corto plazo al 2016, tanto para el 2017 se muestra en S/. 0.36 por cada sol.

Capital de trabajo

Finalidad: analizar el componente del capital de trabajo de la empresa y ver el grado de capacidad para reforzar las obligaciones a un plazo más corto.

CAPITAL DE TRABAJO al 2017				
RATIO FINANCIERO	FÓRMULA	AÑOS		
		2017	2016	2015
Capital de trabajo	Activo corriente	S/ 4,833,759.16	S/ 5,090,751.00	S/ 3,963,638.00
Capital neto de trabajo	Activo corriente - Pasivo corriente	S/ 3,711,371.09	S/ 1,292,564.00	S/ 1,170,653.00

Análisis: Al hacer uso de los pasos y prorratio en aquellas políticas designadas a favorecer el nivel de reacción de cuentas por cobrar, el capital de trabajo y por tanto el capital de trabajo, atraviesa un aumento relevante, ya que en este último pasa de S/ 1,292,564.00 en 2016 a S/ 3,711,371.09 en 2017. Gracias a la implementación de la propuesta no solo se favorece la ayuda de las cuentas por cobrar, sino que a su vez se haría que se aprovechen los momentos de pago de la empresa en concordancia a sus derechos de corto y largo plazo, ya que contando con más fondos líquidos se desestimaría costos y gastos con relación a ellas.

Conclusiones

En la investigación realizada se obtuvo reunir información básica y procedente que lograron establecer las conclusiones siguientes:

PRIMERA: Se determino que en la investigación de como la gestión de créditos y cuentas por cobrar incide en la liquidez de la empresa Comercial Alimenticia S.A.C. la liquidez, es un instrumento importante, no solo para conocer su ejercicio sino para la toma de decisiones que ordenan sus resultados. Pertinente tipificación de las debilidades en los procedimientos que se dieron a cabo, ayudan a estipular acciones correctivas orientadas a la optimización de sus resultados. Cuando la gestión en créditos y cuentas por cobrar no se elaboró oportunamente, terminan en problemas económicos que llegaran a la gerencia a la toma de decisiones que no habitualmente los resultados deseados, dado que, al no tener datos reales y oportunos de la liquidez en la empresa, no sería posible medir los riesgos que pueda traer consigo.

SEGUNDA: La gestión de crédito de cobro y la influencia en la solvencia, aplicado en la entidad Comercial Alimenticia S.A.C revelan la atención necesario que tiene la gerencia ya que su valor no solo es representativo por encima de sus activos totales, ya que también repercute en su funcionamiento. Al estar en el mercado del crédito implica estar inmerso en riesgos, que necesitan ser verificados financieramente apoyando que las áreas específicas como créditos y cuentas por cobrar, con la finalidad de garantizar que el ciclo de recuperación asegure la liquidez.

TERCERA: La empresa Comercial Alimenticia S.A.C tiene como referencia primordial dar preferencia a la formulación y/o actualizar las políticas y pasos relacionados con la autorización y recobro crediticio, habitualmente se enfoca más en inversiones a largo plazo y en dar a conocer sus ventas sin medir el costo-beneficio el cual traerá consigo, así mismo se dejan de lado el entrenamiento continua del personal a cargo, lo que determina en una bajo rendimiento en la gestión de crédito y cuentas por cobrar.

Recomendaciones

PRIMERA: Para poder desarrollo y avanzar con las actividades y funciones de la empresa Comercial Alimenticia S.A.C es ineludible que haya políticas y manuales de cómo establecer funciones, que paralelo al avance y prosperidad tanto el grado interno como del contexto al que corresponde, se combinan llegando a concluir con las condiciones que mercado impone, lo que se traduce en una modernización, progreso e incorporación de herramientas financieras que permitan obtener mayor liquidez y seguimiento veraz al avance operativo de la empresa.

SEGUNDA: Las ventas al crédito es un aspecto dirigido para el crecimiento en parte de las ventas totales y por consiguiente de la liquidez, es imperioso que la empresa Comercial Alimenticia S.A.C adopte políticas integrales de crédito, tales como una mejor información de sus clientes, establecidos de venta que poseen reducir los pendientes de cobranza de capacitación del personal que esta relacionado, donde vayan dirigidas a un mejoramiento de la gestión en las cuentas por cobrar, que proporcionen beneficios para los clientes como a la empresa, permitiendo reducir riesgos en la liquidez.

TERCERA: La empresa Comercial Alimenticia S.A.C. debe reflexionar un temario específico de análisis por medio de ratios financieros de liquidez en períodos favorables, que muestren una representación amplio acerca del ejercicio de la empresa a fin de garantizar una adecuada toma de decisiones.

CUARTA: La empresa Comercial Alimenticia S.A.C , decidió aplicar las siguientes reglas y políticas:

REGLAS

1. No faltar.
2. Puntualidad.
3. Respeto entre las personas que laboren en esta empresa.
4. Portar adecuadamente equipo de seguridad.
5. Mantener limpio el área de trabajo.
6. No comer en el área de trabajo.
7. Cumplir con el tiempo contrato especificado.
8. No instalar programas que atenten con la seguridad de la empresa.

POLITICAS

- No modificar datos sin tener previa autorización del gerente
- No Vender programa o información que se haya realizado la empresa sin autorización Previa.
- Los datos de los trabadores siempre deberán quedar a disposición del a empresa para los fines que se requiera.
- El capital que se haga en el tiempo que labora el trabajador en la empresa será dueña de capital intelectual sin excepciones.
- Hacer aportes de ideas para mejorar la empresa.
- Ser eficientes en todo software o producto que desarrolle la empresa.
- Atender las prioridades de la empresa.
- No tener favoritismo entre los empleados.
- La calidad debe de ser la prioridad de la empresa.
- No hacer perder el tiempo a la empresa o los integrantes de la misma.

REFERENCIAS

Libros

Forma básica

- Aching, C., y Aching S, J. (2015). *Ratios financieros y matemáticas de la mercadotecnia*. España. Procedencia y cultura S.A.
- Álvarez, M. (2014). *Manual para Elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos*. México. Panorama.
- Barajas, A. (2016). *Finanzas para no Financistas*.
- Bernal, F. (2014). Auditoría de Cuentas por Cobrar. *Actualidad Empresarial*, 207(1).1
- Brachfield, P. (2015). *Jaque a los impagados*. España. Gestión 2000.
- Brachfield, P. (2013). *Cómo vender a crédito y cobrar sin contratiempos*. España. Gestión 2000.
- Brachfield, P. (2014). *La gestión de crédito comercial*. España. Gestión 2000.
- Bravo, M. (2017). *La Administración del Capital de Trabajo*.
- García, A. (2014), *Administración financiera I*, México, ISB
- García, V. (2015). *La Política monetaria y cambiaria*. Venezuela: Mc Graw Hill.
- Gitman, L. (2015). *Principios de administración financiera*. México. Pearson educación.
- Caraballo, A. M. (2014), *Evaluación de la gestión administrativa, financiera y comercial de las cooperativas asociadas a CONFECOOP Caribe* pág. 14-15-49, Caribe, Editado por la Fundación Universitaria Andaluza Inca Garcilaso para eumed.net
- Haime, L. (2015) *Planeación Financiera en la Empresa Moderna* Biblioteca Universia
- Hirache, L. (2014). Auditoría de cuentas por cobrar. *Actualidad Empresarial*, 244.
- Levy, L. (2015). *Planeación financiera en la empresa moderna*. México. Editorial Fiscales ISEF.
- Moreno, J. (2007) *Contabilidad Básica*. México. Ed Mc Graw Hill

Libro en versión Electrónica

Coello, A (2015). Ratios financieras. *Actualidad Empresarial*, 366 (1).1. Disponible en: http://aempresarial.com/servicios/revista/336_9_ecqeihwcpbrbkxjftcqdffroggynycdjhgaloxxsrmujoehxkaaa.pdf

Chad, J. (2016). *Principios de Administración Financiera*. Recuperado de: [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/13249-45984-1-PB%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/13249-45984-1-PB%20(3).pdf)

Davidson, S. (2014). Biblioteca McGraw Hill de contabilidad. México. McGraw Hill.

Díaz, L.I. (2012), *Análisis contable con un enfoque empresarial* editorial EUMED

Flores, L (2014). *Flujo de Caja*. Recuperado de: especializada.unsaac.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-search.pl?q=au:%22Flores%20Soria

Gitman, L. y Chad, J. (2015). *Principios de Administración Financiera*. Recuperado de <http://www.farem.unan.edu.ni/investigacion/wp-content/uploads/2015/04/>

Mascareñas, J. (2011). *Funciones adquisiciones y valoración de empresas*.

Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=HhBzAgAAQBAJ> &pg

Merton, R. y Bodie, Z. (2013). *Finanzas*

Morales, A. Morales, C.A., y Alcober, M. (2014). *Administración Financiera*.

Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?id=jMS3BgAAQBAJ&pg=PA94&dq=morales+cuentas+por+cobrar&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi7xq-KjOXYAhVEjJAKHTgICM0Q6AEILDAB#v=onepage&q=morales%20cuentas%20por%20cobrar&f=false>

Ortiz, J. (2015). *Finanzas y proyectos*. Conexionesan, 001(1). Disponible en:

https://www.esan.edu.pe/conexion/finanzas/?src=google_cpc_search_finanzas_general_aon_see&gclid=CjwKCAiA7ovTBRAQEiwAo8dPceC29XZtFdilET7qHIFdfS28g97avduc7SBllfyXe_GWVrkDQr55whoCYnsQAvD_BwE

Santander, M. G. (2015). *Métodos para gestionar la liquidez*. Cuba. Editorial EUMED

Sócala, I. (2013). *Casos Prácticos en Indicadores de Liquidez*. *Actualidad Empresarial*, 214 (1).1. Disponible en: http://aempresarial.com/servicios/revista/214_2_sawgoukurxnsvmrwmzhaukaaakrkredsajhvubmrpenurfrde.pdf

Tesis

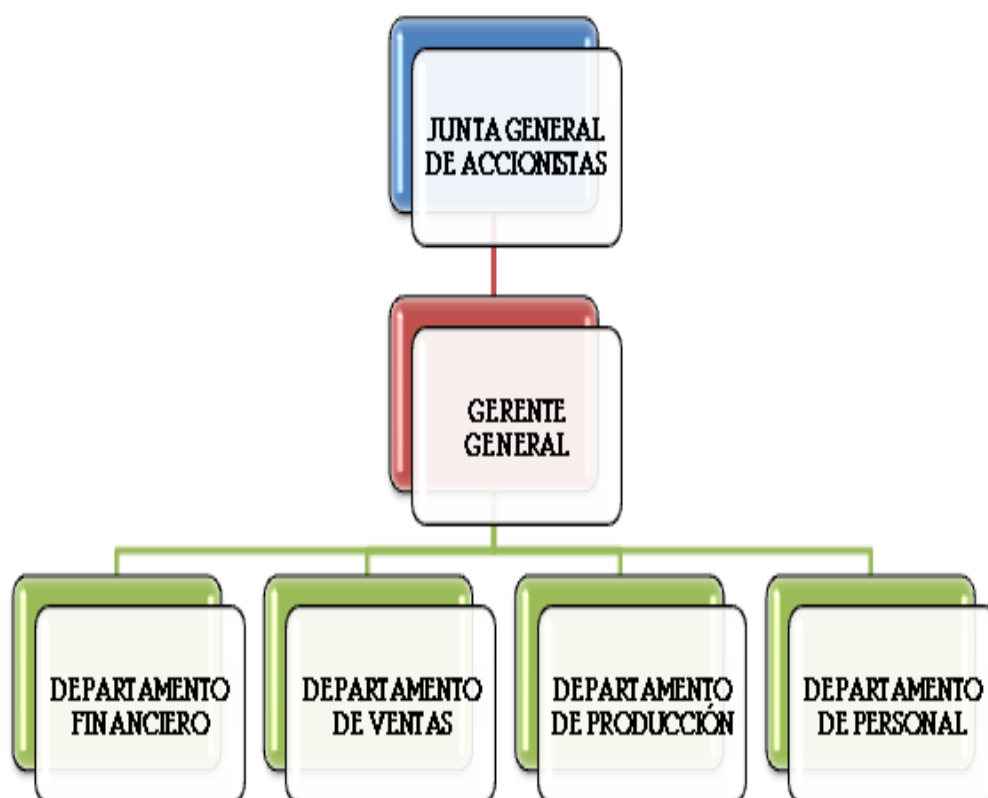
- Aguilar (2013). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista Corporación Petrolera S.A.C*, Tesis pre grado. Universidad San Martín de Porres – Lima – Perú.
- Arce (2017). *Implicancia en la gestión de cobranza de las letras de cambio y su efecto en la liquidez de la empresa PROVENSA S.A.C*, Tesis pre grado. Universidad Autónoma del Perú.
- Armijo (2016). *Influencia del control interno en el departamento de créditos y cobranzas de la empresa CHEMICAL MINING S. A de la ciudad de Lima en el año 2016*. Tesis Pre grado. Universidad católica los ángeles de Chimbote Lima – Perú.
- Arratia (2016). *Análisis de la gestión del riesgo de liquidez en el sistema Bancario Boliviano*. Tesis de pre grado. Universidad Mayor De San Andrés, La Paz Bolivia.
- Avelino (2017). *Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar Cía. Ltda*. Tesis pre grado. Universidad Laica Vicente Rocafuerte De Guayaquil.
- Flores y Antonio (2014). *Examen De Auditoría Financiera A Las Cuentas Por Cobrar De La Cooperativa De Transporte Río Amazonas de La Ciudad De Guayaquil-Ecuador en el año 2014*. Tesis pre grado. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.
- González y Vera (2015). *Incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa Hierros San Félix C.A., periodo 2011*. Tesis pre grado. Universidad de Guayana,
- Goyo y Oliveros (2014). *Lineamientos de control en las cuentas por cobrar de la empresa DIMO, C.A*. Tesis pre grado. Universidad de Carabobo. Venezuela.

- Hinostroza (2016). *Incidencias del factoring en la liquidez de la empresa químicos Goicochea S.A.C.* Tesis pre grado. Universidad Nacional del Callao.
- Quinto y Sánchez (2016). *Procesos de control en cuentas por cobrar de WINALITE ecuador ubicado en la ciudad de Guayaquil -ecuador en el año 2016.* Tesis pre grado. Universidad de Guayaquil.
- Tarigamar y Perleche (2017). *El financiamiento y su incidencia en la liquidez de la empresa OMNICHEM S.A.C. de la ciudad de lima en el año 2017.* Tesis Pre grado. Universidad Autónoma del Perú.
- Tirado (2015). *Las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la Fábrica de Calzado Fadicalza.* Tesis de pre grado. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Vásquez, Br. y Vega (2016). *Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa CONSERMET S.A.C. de la ciudad de Trujillo en el año 2016.* Tesis pre grado. Universidad Privada Antenor Orrego Trujillo.

ANEXOS

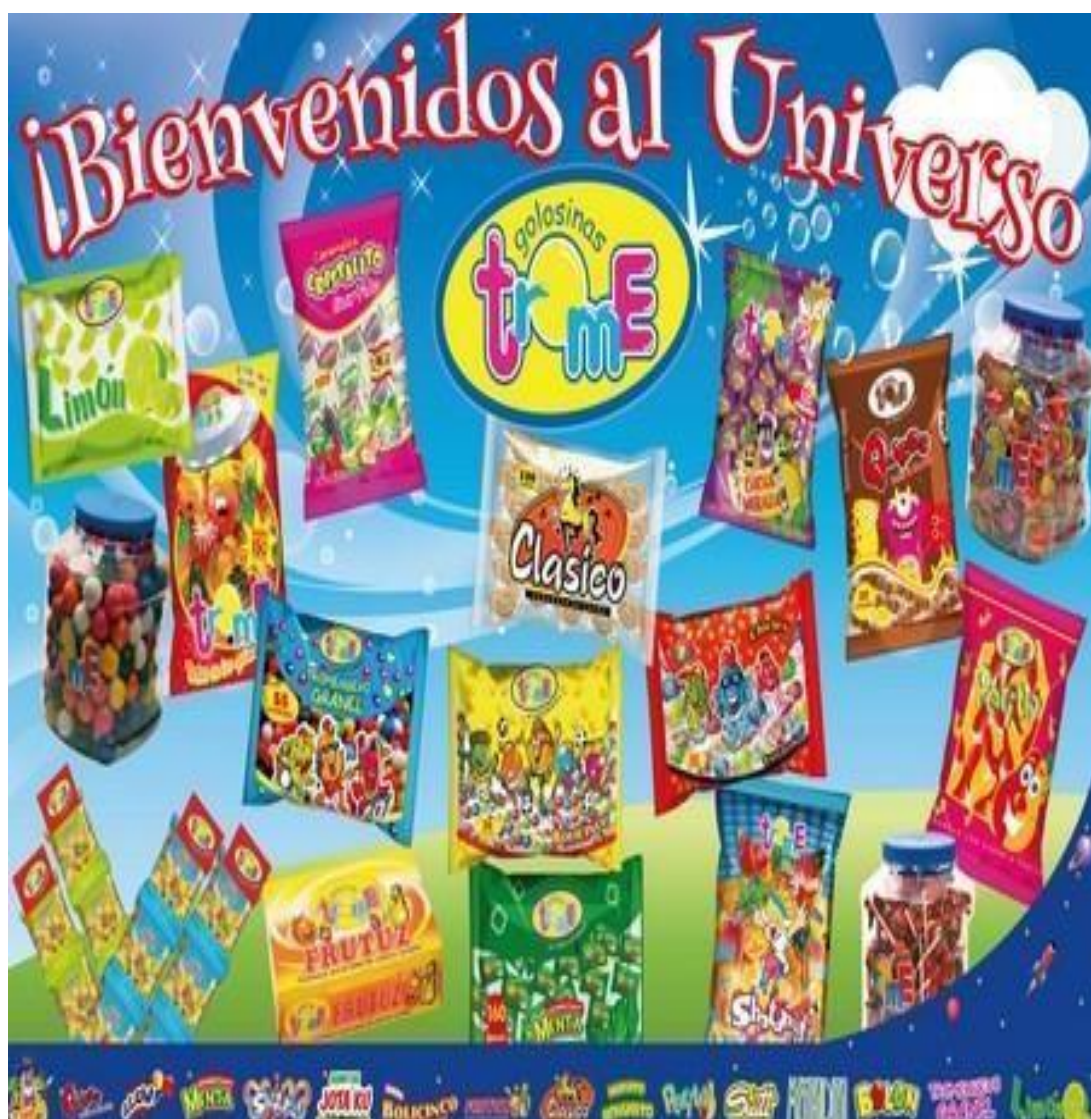
ANEXO 1

ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA



ANEXO 2

PRODUCTOS QUE COMERCIALIZA LA EMPRESA



ANEXO 3

Perita Y Clásico

Caramelos

CARAMELO
CLÁSICO



CARAMELO
PERITA



Caramelos Perita:
Deliciosos caramelos duros con forma de perita.
Los caramelos Perita de toda la vida!

Caramelos Clásicos:
Deliciosos caramelos duros y ovalados,
con el delicioso y tradicional sabor a dulce de leche.
El más dulce: el clásico de los clásicos!

Shatumay Y Cristalito

Caramelos

CARAMELO
CRISTALITO



CARAMELO
SHATUMAY



Caramelos Shatumay:

Caramelos duros ovalados, con los exquisitos y refrescantes
Sabores tropicales de : Fresa, Durazno, Maracuyá, Mango y Pera.
¡Atrévete a sentir el sabor de la fruta en tu paladar!

Caramelos Cristalito:

Caramelos duros de forma ovalada con sabores a Limón, Fresa, Chicha y Menta.
¡Engríe tu paladar con los exquisitos sabores surtidos! ¡Ideales para fiestas
infantiles!



Caramelos Chicha:

Caramelos duros con el tradicional sabor peruano de Chicha Morada.
¡Disfruta de la tradición de siempre y de un sabor como nunca!

Caramelos Yogurt Fresa:

Caramelos duros ovalados con sabor a Fresa y relleno de un cremosito yogurt de Fresa.
¡El yogurt hecho caramelo!

Suitt Mentol Y Cherry



Caramelos Suitt Mentol

Caramelos Suitt Mentol:

Caramelos duros ovalados con refrescante sabor a Mentol y Eucalipto.
¡Disfruta de este refrescante caramelo, ideal para tener un buen aliento y sensación de frescura en tu boca!

Caramelos Suitt Cherry:

Caramelos duros con un agradable sabor a cereza mentolada.
¡Disfruta del más dulce aliento y un rico sabor a cereza!

Fruttitas Y Frutuz

Masticables

MASTICABLE
FRUTUZ



MASTICABLE
FRUTTITAS



Masticable Fruttitas:

Caramelo blando y masticable de diferentes
Sabores: Fresa, Naranja, Chicha, Banana, Piña y Menta.
¡Riquisimos para disfrutarlos en el colegio y fiestas!

Display Frutuz:

Caramelo blando y masticable de diferentes.

Chicle 4 Y 6 Sabores

Chicles

CHICLE
6 SABORES



CHICLE
4 SABORES



sabores: Fresa, Pera, Limón y Naranja.

¡Las golosinas que son más ricas con cada mordisco!
Chicle 4 Sabores:

Goma de mascar de forma rectangular de diferentes
sabores: Fresa, Maracuyá, Banana y Chicha.

¡Súper divertido para hacer globos con tus amigos!

Chicles 6 Sabores:

Goma de mascar de forma rectangular con diversos
sabores: Piña, Uva, Fresa, Tutti Frutti, Manzana y Coco.
Las frutas mas surtidas en tu chicles de siempre.

ANEXOS 4

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)

PRESENTACIÓN

La Empresa Comercial Alimenticia S.A.C., es una empresa que se dedica a la venta al por mayor y menor de todo tipo de golosinas a nivel nacional, con 20 años de presencia en el mercado, alcanzando un alto prestigio en el ámbito nacional.

La filosofía de la empresa se orienta en ser una empresa de seguridad distinta, con atención personalizada orientada a brindarle valor agregado al cliente y con personal altamente motivado y capacitado.

En ese sentido, para alcanzar los fines y objetivos, es necesario diseñar una estructura organizacional y funcional que con precisión y claridad exponga las responsabilidades, obligaciones, niveles de autoridad y de coordinación que deben guardar todos los que integran la Empresa, con la finalidad que su colaboración, esfuerzo y compromiso en el trabajo coadyuven a lograr esos propósitos y metas.

El resultado de esta labor, es el presente documento denominado Manual de Organización y Funciones – MOF instrumento técnico normativo de gestión que permitirá que los esfuerzos realizado sean eficientes.

El MOF es fruto de un constante y permanente estudio y evaluación de la visión y misión de la Empresa, teniendo en cuenta los requerimientos y necesidades que demanda el mundo profesional y laboral cada vez más cambiante y exigente.

Así, se ha establecido funciones y responsabilidades, que complementadas con un Manual de Procedimientos y un Sistema Computarizado de Información Integral, en etapa de elaboración, beneficiaran no solo a quienes servimos; si no, harán de la Empresa y del trabajo que hacemos, un esfuerzo eficiente, con calidad y competitividad para el desarrollo del país.

El MOF ha sido elaborado con la colaboración del proceso de la Gestión Humana en coordinación con los demás procesos administrativos y trabajadores en general, a ellos nuestro reconocimiento y gratitud por su colaboración, sugerencias y estímulos en la elaboración del presente documento

San Isidro, Enero de 2017

ANEXO 5

TIPOS DE CREDITO /SBS	DESCRIPCION
Créditos Normales	Este tipo de crédito ofrece un préstamo que tiene una base y un número de cuotas específicas y convenientes tanto para el ente financiero como para nosotros como solicitantes de dicho crédito, normalmente, estos créditos consta de seguros ante cualquier accidente o siniestro involuntario que pueda afectar o intervenir en la cuota de este crédito o pago.
Créditos con problemas potenciales	<p>Deudor que demuestra que puede atender la totalidad de sus créditos, pero que revela ciertas deficiencias que, de no ser corregidas oportunamente, implicarían riesgos mayores en su recuperación: Los deudores presentan una o más de las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Incumplimientos ocasionales y reducidos. – Información financiera desactualizada. – Crítica situación laboral. – Antecedentes crediticios que revelen aspectos desfavorables en el sistema financiero.
Créditos Vencidos	<p>El deudor presenta cualquiera de las características siguientes:</p> <p>a) Una situación financiera débil y un flujo de caja que no le permite atender el pago de la totalidad del capital y de los intereses de las deudas. La proyección del flujo de caja no muestra mejoría en el tiempo y presenta alta sensibilidad a modificaciones menores y previsibles de variables significativas, debilitando aún más sus posibilidades de pago. Tiene escasa capacidad de generar utilidades</p> <p>b) Atrasos mayores a sesenta (60) días y que no excedan de ciento veinte (120) días</p>
Créditos en cobranza judicial	<p>Se inicia cuando el deudor no ha cumplido con sus obligaciones crediticias. Es decir, ha incumplido su compromiso de rembolsar a su acreedor el monto del crédito otorgado; o el saldo en cuotas, más sus intereses. Ante ello, el acreedor procede a protestar los pagarés, letras u otros documentos que actuaban como garantía del crédito adeudado.</p> <p>El acreedor deberá iniciar el trámite ante los tribunales de Justicia para intentar, a través de un juicio, recuperar el capital prestado más los intereses y los gastos de cobranza.</p>
Créditos en Cobranza Dudosa	<p>Deudor que presenta características de crédito con alto riesgo, que hacen dudosa su recuperación y que tienen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Incumplimientos mayores a 120 días y que no excedan de 365. – Flujo de caja negativo. – Pérdidas operativas y patrimoniales. – Créditos vencidos y en cobranza judicial en varias empresas del sistema. – Manejo Gerencial inadecuado.

ANEXO 6

POLITICAS Y REGLAS DE LA EMPRESA

REGLAS

9. No faltar.
10. Puntualidad.
11. Respeto entre las personas que laboren en esta empresa.
12. Portar adecuadamente equipo de seguridad.
13. Mantener limpio el área de trabajo.
14. No comer en el área de trabajo.
15. Cumplir con el tiempo contrato especificado.
16. No instalar programas que atenten con la seguridad de la empresa.

POLITICAS

- No alterar información sin previa autorización del gerente
- No Vender programa o información que haya producido la empresa sin autorización Previa.
- Toda la información de los trabadores queda a disposición del a empresa para los fines que Les convenga.
- Todo capital intelectual que se haga en el tiempo que labora el trabajador en la empresa será dueña de capital intelectual sin excepciones.
- Hacer reportes de ideas para mejorar la empresa.
- Ser eficientes en todo software o producto que desarrolle la empresa.
- Atender las prioridades de la empresa.
- No tener favoritismo entre los empleados.
- La calidad debe de ser la prioridad de la empresa.
- No hacer perder el tiempo a la empresa o los integrantes de la misma.